

בנק הפועלים

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים



2019

תוכן העניינים

273	6. ממשל תאגידי
273	6.1. הדירקטוריון וההנהלה
274	6.2. הביקורת הפנימית
276	6.3. גילוי בדבר הליך אישור הדוחות הכספיים
276	6.4. שכר רואי החשבון המבקרים
277	6.5. תגמולים לבעלי עניין ולנושאי משרה בכירה
280	6.6. עניינים אחרים
281	6.7. אמות מידה בנוגע לעסקות בעלי עניין
283	7. פרטים נוספים בנוגע לעסקי התאגיד הבנקאי ואופן ניהולם
283	7.1. תרשים החזקות
283	7.2. השליטה בבנק
284	7.3. רכוש קבוע
286	7.4. הון אנושי
289	7.5. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה
306	7.6. מגבלות ופיקוח על פעילות התאגיד הבנקאי
307	7.7. דירוג הבנק
308	7.8. פועלים בקהילה - מעורבות חברתית ותרומה לקהילה
310	8. נספחים
310	8.1. דוח רווח והפסד ומאזן - מידע רב תקופתי
312	8.2. דוח רווח והפסד ומאזן - מידע רב רבעוני
315	8.3. התפתחויות מהותיות בהכנסות ובהוצאות לפי רבעונים
319	8.4. שיעורי הכנסות והוצאות ריבית

רשימת הטבלאות

275	טבלה 6-1: מספר משרות ממוצע בצוות הביקורת הפנימית
276	טבלה 6-2: שכר רואי החשבון המבקרים
277	טבלה 6-3: פירוט השכר, הגמול, שווי ההטבות, תשלומי המעביד וההפרשות לגבי נושאי המשרה הבכירים בקבוצת הבנק (באלפי ש"ח)
284	טבלה 7-1: רכוש קבוע
286	טבלה 7-2: נתונים אודות מצבת כוח אדם בקבוצת הבנק במונחי משרות
287	טבלה 7-3: התפלגות מספר המשרות הממוצעות בקבוצת הבנק על-פי מגזרי הפעילות לפי גישת ההנהלה
288	טבלה 7-4: פירוט עלות למשרת עובד ושכר למשרת עובד בבנק (באלפי ש"ח)
292	טבלה 7-5: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר לקוחות פרטיים
294	טבלה 7-6: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר עסקים קטנים
296	טבלה 7-7: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר הלוואות לדיור
298	טבלה 7-8: מגזרי פעילות גישת ההנהלה - תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר המסחרי
300	טבלה 7-9: מגזרי פעילות גישת ההנהלה - תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר העסקי
302	טבלה 7-10: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר הבינלאומי
305	טבלה 7-11: מגזרי פעילות גישת ההנהלה - תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר ניהול פיננסי
307	טבלה 7-12: דירוג
310	טבלה 8-1: דוח רווח והפסד מאוחד לשנים 2015-2019 - מידע רב תקופתי
311	טבלה 8-2: מאזן מאוחד לשנים 2015-2019 - מידע רב תקופתי
312	טבלה 8-3: דוח רווח והפסד מאוחד לרבעון בשנים 2018-2019 - מידע רב-רבעוני
313	טבלה 8-4: מאזן מאוחד לסוף כל רבעון בשנים 2018-2019 - מידע רב-רבעוני
315	טבלה 8-5: התפתחות רבעונית של סך הרווח המימוני, נטו
316	טבלה 8-6: ההוצאה המצטברת להפסדי אשראי בגין חובות ובגין מכשירי אשראי חוץ-מאזניים לפי רבעונים
317	טבלה 8-7: פירוט עמלות והכנסות אחרות לפי רבעונים
317	טבלה 8-8: פירוט רבעוני של ההוצאות התפעוליות והאחרות
318	טבלה 8-9: נתונים עיקריים לפי רבעונים
319	טבלה 8-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית

6. ממשל תאגידי
6.1. הדירקטוריון והנהלה
חברי דירקטוריון הבנק*

יו"ר הדירקטוריון	עודד ערן
דירקטור חיצוני לפי חוק החברות	דוד אבנר
דירקטורית חיצונית לפי חוק החברות	רונית אברמזון רוקח
דירקטורית חיצונית לפי חוק החברות	דליה לב
דירקטור חיצוני לפי הוראה 301	נעם הנגבי
דירקטור	דוד צביליחובסקי
דירקטור	משה קורן
דירקטור	ריצ'ארד קפלן
דירקטור חיצוני לפי הוראה 301	ראובן קרופיק

כן כיהן במהלך תקופת הדוח:
יעקב פאר

כיהן כדירקטור חיצוני לפי הוראה 301 עד ליום 6 באוקטובר 2019

עבודת הדירקטוריון

במהלך שנת 2019 התקיימו 56 ישיבות של מליאת דירקטוריון הבנק ו-109 ישיבות של ועדות הדירקטוריון. בחודש דצמבר 2019 הודיעה לבנק המפקחת על הבנקים, כי מספר הדירקטורים לשנת 2020 יישאר על 9 והחל ממועד האסיפה הכללית של שנת 2021 יעמוד מספר הדירקטורים על 10. הבנק פנה לוועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאיים בבקשה כי לקראת האסיפה השנתית לשנת 2020 (שאמורה להתכנס במהלך חודש ספטמבר 2020), יוצעו לו מועמדים לשלוש משרות כהונה: שני דירקטורים חיצוניים בגין משרות הכהונה של רונית אברמזון-רוקח ודליה לב, שיסיימו תקופת כהונה ראשונה בחודשים פברואר ואפריל 2021, בהתאמה, ודירקטור "אחר" אחד במקום משה קורן שיסיים את כהונתו בבנק (אשר הוארכה על-ידי המפקחת על הבנקים) עם מינויו של דירקטור כאמור באסיפה השנתית 2020. לפרטים אודות שינויים בהרכב הדירקטוריון במהלך שנת 2019, ראה סעיף 6.6 (עניינים אחרים) להלן.

דיווח על דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית

בחודש מרץ 2018 קבע דירקטוריון הבנק, כי המספר המזערי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית יהיה 3 דירקטורים (במקום 2 דירקטורים עובר להחלטה), וכי המספר המזערי של דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית שראוי שיהיו חברים בוועדת הביקורת, יהיה 2 דירקטורים. זאת, בהתחשב בחובות המוטלות על דירקטוריון הבנק ובפרט לאחריותו לעריכת הדוחות הכספיים של הבנק ולאישורם, בהתחשב בגודל הבנק ובמורכבות פעילותו וכן בחשיבות הרבה המיוחסת לתפקוד גורמי הבקרה בבנק והפיקוח עליהם. בהסתמך על השכלתם, ניסיונם, כישוריהם וידיעותיהם, וכפי שהעריך הדירקטוריון, מכהנים בדירקטוריון הבנק במועד פרסום הדוח 6 דירקטורים, שהינם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית: עודד ערן, משה קורן, דליה לב, ראובן קרופיק, דוד אבנר ודוד צביליחובסקי. לפרטים אודות השכלתם, עיסוקם וניסיונם של דירקטורים אלה, ראה תקנה 26 בדוח התקופתי. במועד פרסום הדוח מכהנים בוועדת הביקורת 4 דירקטורים בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית.

* לפרטים נוספים על חברי דירקטוריון הבנק, השכלתם, עיסוקם וניסיונם (לרבות ביחס להיות חלקם בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית), ועדות הדירקטוריון בהן הם מכהנים, תאגידיים נוספים בהם הם מכהנים ועוד, ראה תקנה 26 בדוח התקופתי וכן באתר מג"א של רשות ניירות-ערך <http://www.magna.isa.gov.il>.

חברי הנהלת הבנק*

<p>מנהל כללי משנה למנהל כללי, ממונה על חטיבת משאבי אנוש משנה למנהל כללי, היועצת המשפטית הראשית של הבנק משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה לניהול סיכונים משנה למנהל כללי, ממונה על חטיבת טכנולוגיה ומחשוב משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה הפיננסית - CFO משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה העסקית משנה למנהל כללי, חשבונאי ראשי משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה לשווקים פיננסיים ובנקאות בינלאומית משנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה הקמעונאית משנה למנהל כללי, ממונה על חטיבת החדשנות ואסטרטגיה</p>	<p>דב קוטלר עמית אוברקוביץ' יעל אלמוג אמיר בכר אתי בן-זאב רם גב צחי כהן עופר לוי ידין ענתבי דלית רביב גולן שרמן</p>
--	--

מבקר פנימי ראשי - זאב חיו

משנה למנהל כללי, במעמד חבר הנהלה, ממונה על הביקורת הפנימית בארץ ובחו"ל

כן כיהנו במהלך תקופת הדוח:

<p>כיהן כמנהל כללי, עד יום 30 בספטמבר 2019 כיהנה כמשנה למנהל כללי, ממונה על חטיבת מחזיקי עניין עד יום 29 בפברואר 2020 כיהן כמשנה למנהל כללי, ממונה על חטיבת COO, אסטרטגיה, משאבים ותפעול עד יום 31 באוקטובר 2019 כיהן כמשנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה הפיננסית - CFO עד יום 31 בדצמבר 2019 כיהן כמשנה למנהל כללי, ממונה על החטיבה הקמעונאית, עד יום 12 בנובמבר 2019</p>	<p>ארי פינטו יעל דרומי ארז יוסף עופר קורן רוני שטיין</p>
---	---

6.2. הביקורת הפנימית

פרטי המבקר הפנימי - ר"ח זאב חיו מכהן כמבקר הפנימי הראשי של הבנק מיום 14 ביולי 2014 ר"ח זאב חיו עובד בקבוצת בנק הפועלים משנת 1990 ומועסק במשרה מלאה במעמד חבר הנהלה, משנה למנכ"ל. הינו בעל תואר ראשון בחשבונאות וכלכלה מאוניברסיטת תל-אביב, בעל ניסיון בתחומי הבנקאות והביקורת, ועומד בתנאים הקבועים בסעיף 3 (א) לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992 (להלן: "חוק הביקורת הפנימית"). המבקר הפנימי אינו בעל עניין בבנק, או בחברות הבנות שלו, ואינו ממלא תפקיד נוסף על תפקידו כמבקר הפנימי הראשי של הבנק וכמבקר פנימי בחלק מהחברות הבנות בקבוצה כנדרש בסעיף 146 (ב) לחוק החברות ובסעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית. מינוי עובדים לביקורת הפנימית והפסקת עבודתם שם, נעשים באישור המבקר הפנימי הראשי; עובדי הביקורת מקבלים הוראות בענייני ביקורת רק מהמבקר הפנימי הראשי, או מהמנהלים בביקורת הפנימית שהוסמכו על-ידו; ככלל, עובדי הביקורת הפנימית אינם עוסקים בתפקיד אחר זולת ביקורת פנימית; עובדי לשכת המבקר הפנימי מורשים לחתום בשם הבנק רק על מסמכים הקשורים בעבודת הביקורת כנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 307 בנושא פונקציית ביקורת פנימית.

דרך המינוי - מינוי המבקר הפנימי אושר בדירקטוריון הבנק ביום 14 ביולי 2014 לאחר המלצה ואישור של ועדת הביקורת מיום 14 ביולי 2014, אשר בנימוקה התייחסה, בין היתר, לכישוריו המקצועיים, לתכונותיו האישיות, להשכלתו ולניסיונו, לרבות הניסיון בתחום הביקורת.

זהות הממונה על המבקר הפנימי - הממונה הארגוני על המבקר הפנימי הראשי הינו יו"ר הדירקטוריון.

תוכנית העבודה - הביקורת הפנימית פועלת על-פי תוכנית עבודה שנתית ותוכנית עבודה רב שנתית לתקופה של שלוש שנים. תוכנית העבודה לשנת 2019 נגזרה מתוכנית העבודה הרב-שנתית, המתבססת, בין היתר, על: הערכת סיכונים בישויות לביקורת; סקר סיכונים תפעוליים; מבנה ארגוני מעודכן של הבנק; סבב ביקורות ביחידות השונות, וממצאים שהועלו בביקורות קודמות. לצורך התווית תוכנית העבודה, קיימה הביקורת שיחות והתייעצויות עם מנהלים בכירים וגורמי ניהול אחרים ועם ראוי החשבון המבקר. באופן דומה נקבעה תוכנית עבודת הביקורת בחברות הבנות של הבנק, אשר הביקורת הפנימית של הבנק נותנת שירותי ביקורת למרביתן.

במסגרת תוכנית העבודה של הביקורת נבחנים גם תהליכי אישור עסקות מהותיות, והכל מתוך ראייה כוללת של מיקוד בסיכונים. לאחר שתוכנית העבודה של הביקורת גובשה על-ידי הביקורת הפנימית, היא הובאה לדין בוועדת הביקורת, ובשים לב להמלצותיה התקיים דיון בדירקטוריון והתוכנית אושרה על-ידו.

למבקר הפנימי הראשי שיקול דעת לסטות מתוכנית העבודה, כמענה לצרכים משתנים ובלתי צפויים. בין היתר, במסגרת תוכנית העבודה הוקצו משאבים גם לביקורות אירועים מיוחדים ולביקורות לא מתוכננות, לרבות ביקורות, לפי דרישה, של גורמים מוסמכים, כגון: הדירקטוריון, ועדת הביקורת, גורמי ניהול בבנק ורגולטורים. שינויים מהותיים מתוכנית העבודה מובאים לדין ואישור בוועדת הביקורת והדירקטוריון.

* לפרטים נוספים על חברי הנהלה וכן על נושאי משרה נוספים, ראה תקנה 26א לדוח וכן סעיף 6.6 להלן ובאתר מגנא של רשות ניירות-ערך: <http://www.magna.isa.gov.il>

תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית מתייחסת גם לפעילות הבנק בחו"ל, באמצעות סניפים ונציגויות, ולחברות הבנות של הבנק (בארץ ובחו"ל). לחברות הבנות העיקריות בחו"ל מבקרים פנימיים מקומיים (בפועלים שווייץ, המספקת גם את שירותי הביקורת הפנימית לבנק הפועלים לוקסמבורג, ובפוזיטיף, מבקרים פנימיים מקומיים נפרדים, במשרה מלאה. הביקורת בחברת HSU מבוצעת על-ידי המבקר המקומי בסניף ניו-יורק). הביקורת הפנימית בארץ מבצעת בקרה על כך שהביקורת הפנימית נערכת ברמה מקצועית נאותה כנדרש בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 307 בנושא פונקצית ביקורת פנימית והוראת ניהול בנקאי תקין מס' 306 בנושא פיקוח על שלוחות חו"ל.

ככלל, חברות הבנות בארץ, מקבלות שירותי ביקורת פנימית מהביקורת הפנימית של הבנק. יצוין כי מאז הפיכתה של ישראל לרשות חברה ציבורית (אפריל 2019) לא ניתנים שירותי ביקורת לישראל לרבות על-ידי עובדי הביקורת הפנימית של הבנק. **היקף העסקה** - תקני כוח האדם בביקורת הפנימית נקבעו על בסיס תוכנית עבודה רב שנתית, מבוססת סקר סיכונים. צוות הביקורת הפנימית בבנק, בחברות הבנות ובשלוחות חו"ל מנה בממוצע כ-124 משורות בשנת 2019 וכ-6 משורות במיקור חוץ כלהלן:

טבלה 1-6: מספר משורות ממוצע בצוות הביקורת הפנימית

מספר משורות ממוצע בשנת 2019		
בבנק	בחברות הבנות	סך-הכל
106	3	109
8	7	15
114	10	124

בנוסף, הושקעו כ-6 משורות במיקור חוץ.

עריכת הביקורת - הביקורת הפנימית בבנק פועלת במסגרת החוקים, התקנות, הוראות המפקח על הבנקים והנחיותיו, ובכלל זה הוראת ניהול בנקאי תקין (307) בנושא פונקציית ביקורת פנימית, תקנים מקצועיים, הנחיות מקצועיות של לשכת המבקרים הפנימיים, והנחיות ועדת הביקורת והדירקטוריון. הדירקטוריון וועדת הביקורת, אשר בחנו את תוכנית העבודה של הביקורת הפנימית ואת ביצועה בפועל, סבורים, כי הביקורת הפנימית של הבנק עומדת בדרישות שנקבעו בתקנים המקצועיים ובהוראות המפקח על הבנקים.

גישה למידע - לביקורת הפנימית נתונה גישה חופשית לכל המידע בבנק, ובכלל זה גישה מתמדת ובלתי אמצעית למערכות המידע של הבנק, לרבות לנתונים כספיים, ככל שהדבר נדרש לביצוע עבודתה. סמכות זו מעוגנת בצ'ארטר הביקורת ובנהלים. מדיניות זו מקובלת בפעילות הבנק בארץ, בחו"ל ובחברות הבנות.

דין וחשבון המבקר הפנימי - דוחות הביקורת הפנימית, לרבות דיווחים תקופתיים, מוגשים בכתב. מדי חודש מוצגת בוועדת הביקורת של הדירקטוריון, לאחר שהוגשה ליו"ר ועדת הביקורת, רשימת כל דוחות הביקורת שפורסמו במהלך החודש הקודם. דוחות הביקורת מוגשים ליו"ר הדירקטוריון, ליו"ר ועדת הביקורת ולמנכ"ל הבנק. הדוחות מופצים גם לחברי ועדת הביקורת ולחברי ההנהלה. דוחות ביקורת מהותיים נדונים בוועדת הביקורת מדי חודש.

בשנת 2019 הוגשו לוועדת הביקורת של הדירקטוריון ונדונו בוועדה סיכומים חצי שנתיים ושנתיים, שסקרו את פעילות הביקורת הפנימית במהלך התקופה המדווחת. סיכום פעילות הביקורת לשנת 2018 הוגש לוועדת הביקורת ביום 4 באפריל 2019 ונדון בוועדה ביום 8 באפריל 2019, סיכום פעילות הביקורת במחצית הראשונה של שנת 2019 הוגש לוועדת הביקורת ביום 3 בספטמבר 2019 ונדון בוועדה ביום 9 בספטמבר 2019. סיכום פעילות הביקורת לשנת 2019 ידון בוועדת הביקורת בסוף רבעון ראשון של שנת 2020.

הערכת הדירקטוריון את פעילות המבקר הפנימי - לדעת הדירקטוריון וועדת הביקורת, ההיקף, האופי, רציפות הפעילות ותוכנית העבודה של הביקורת הפנימית הינם סבירים בנסיבות העניין, ויש בהם כדי להגשים את מטרות הביקורת הפנימית בבנק.

תגמול - להלן פרטים על השכר, הגמול, שווי ההטבות, תשלומי המעביד וההפרשות ששולמו או שנרשמה בגינם הפרשה למבקר הפנימי הראשי, בשנת 2019: משכורת בסך של 1,591 אלפי ש"ח, מענק בסך של 44 (אלפי ש"ח), הטבה בשל תשלום מבוסס מניות בסך של 338 אלפי ש"ח, שווי הטבות נוספות בסך של 99 אלפי ש"ח. תשלומי הפרשות המעביד בסך של 14 אלפי ש"ח, סך התגמול לפי תקנה 21 הסתכם בסך של 1,998 אלפי ש"ח. סך-הכל שכר והוצאות נלוות לפי חוק הגבלת התגמול הסתכם בסך של 2,035 אלפי ש"ח. היתרה של הלוואות שניתנו בתנאים רגילים הסתכמה בסך של 57 אלפי ש"ח. למבקר הפנימי החזקות בשיעור זניח (כ-0.01%) במניות הבנק (107,904 מניות) ובזכויות לקבלת מניות הבנק (כ-0.01%) שהתקבלו במסגרת תוכנית תגמול הוני לבכירי הבנק ואשר אין בהן כדי להשפיע על טיב עבודתו.

שכרו ותנאי שכרו ותנאי העסקתו של המבקר הפנימי מאושרים על-ידי ועדת התגמול והדירקטוריון בהמלצת ועדת הביקורת. תגמול המבקר הולם את משרתו, ומושתת על עקרונות מקובלים גם לתגמול חברי ההנהלה (המוגדרים כפונקציות בקרה). להערכת הדירקטוריון, תגמול המבקר הפנימי אין בו כדי לגרום להשפעה על הפעלת שיקול דעתו המקצועי.

6.3. גילוי בדבר הליך אישור הדוחות הכספיים

דירקטוריון הבנק הינו האורגן המופקד על בקרת העל בבנק וכן על אישור הדוחות הכספיים שלו. ועדת הביקורת של הדירקטוריון הינה הוועדה אשר דנה ובחנת את טיטוט הדוחות הכספיים המוצגים בפניה וממליצה לדירקטוריון על אישור הדוחות הכספיים. ועדת הביקורת קיבלה דיווח וקיימה דיון על ליקויים וחולשות מהותיות בבקרה הפנימית על הדוחות הכספיים, אם וככל שנמצאו, וכן קיבלה דיווח על כל תרמית, בין מהותית ובין שאינה מהותית, אם וככל שהיתה, בה מעורבת ההנהלה או מעורבים עובדים אחרים שיש להם תפקיד בבקרה הפנימית של הבנק על דיווח כספי. ועדת הביקורת בחנה את הסוגיות המהותיות והאומדנים הקריטיים שיושמו בדוחות הכספיים; את סבירות הנתונים; את המדיניות החשבונאית שיושמה, את השינויים שחלו בה, אם חלו ואת הטיפול החשבונאי שיושם בעניינים מהותיים; כן בחנה הוועדה את יישום עיקרון הגילוי הנאות בדוחות הכספיים ובמידע הנלווה, באמצעות הצגה מפורטת של הנושאים על-ידי נושאי משרה ואחרים בבנק, לרבות: המנכ"ל והחשבונאי הראשי של הבנק ובחנה את אפקטיביות הבקרה הפנימית על דיווח כספי.

במסגרת הדיון בדוחות הכספיים ועדת הביקורת דנה, בין היתר, בחובות הבעייתיים של הבנק, בחנה את שווי החזקות הבנק בניירות-ערך, דנה בהפרשות לירידת-ערך, שהינה בעלת אופי אחר מזמני, של ניירות-ערך ובהוצאות בגין הפסדי אשראי של הבנק. כן דנה ועדת הביקורת ובחנה את חשיפות הבנק לסיכונים ואת דרך השתקפותם והשפעתם על הדוחות הכספיים.

לישיבות ועדת הביקורת בהן נדונו הדוחות הכספיים (אליהן הוזמנו גם יתר חברי הדירקטוריון), כמו גם לישיבות הדירקטוריון, בהן נדונים ומאושרים הדוחות הכספיים, מוזמנים רואי החשבון המבקרים של הבנק זיו האפט, רואי חשבון וסומך חייקין, רואי חשבון והם נוכחים בכל הישיבות האלה. המבקר הפנימי של הבנק מוזמן לדיוני ועדת הביקורת והדירקטוריון בנושא אישור הדוחות הכספיים. לפרטים נוספים אודות הליך אישור הדוחות הכספיים, ראה שאלון ממשל תאגידי, סעיפים 25, 26, 27.

6.4. שכר רואי החשבון המבקרים⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾⁽⁸⁾

טבלה 2-6: שכר רואי החשבון המבקרים

הבנק		המאוחד		
2018	2019	2018	2019	
באלפי ש"ח				
עבור פעולות הביקורת⁽⁴⁾				
13,129	13,175	19,625	19,292	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותים הקשורים לביקורת⁽⁵⁾				
4,939	6,390	5,190	6,633	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותי מס⁽⁶⁾				
2,268	1,878	2,644	2,527	רואי החשבון המבקרים המשותפים
עבור שירותים אחרים⁽⁷⁾				
959	1,412	5,068	6,085	רואי החשבון המבקרים המשותפים
21,295	22,855	32,527	34,537	סך-הכל שכר של רואי חשבון מבקרים

- (1) דיווח של הדירקטוריון לאסיפה הכללית השנתית על שכר רואי החשבון המבקרים בעבור פעולות הביקורת.
- (2) שכר רואי החשבון המבקרים כולל תשלומים לשותפויות ולתאגידים בשליטתם, וכן כולל תשלומים על-פי חוק מע"מ.
- (3) כולל שכר ששולם ושכר שנצבר.
- (4) ביקורת דוחות כספיים שנתיים, סקירת דוחות ביניים, לרבות ביקורת בקרה פנימית על דיווח כספי (SOX 404) וסקירה של סניפי הבנק בחו"ל.
- (5) Audit Related Fees כולל בעיקר: תשקיפים, אישורים מיוחדים, מכתבי נוחות.
- (6) כולל בעיקר: דוחות התאמה למס, דינוי שומות ויעוץ מס בישראל ובחו"ל.
- (7) כולל בעיקר: סיוע בהכנת דוח אחריות חברתית ויעוץ בנושא איסור הלבנת הון.
- (8) לא כולל שכר טרחה של ישראל כשמוצגת כפעילות מופסקת (שכר טרחה בשנת 2018 היה 3,320 אלפי ש"ח).

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

6.5. תגמולים לבעלי עניין ולנושאי משרה בכירה

בעקבות אישור חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי-התרת הוצאה לצורכי מס בשל תגמול חריג), התשע"ו-2016 ("חוק הגבלת התגמול"), גיבש הבנק מדיניות תגמול ותוכנית תגמול לנושאי משרה ומנהלים בכירים ("מדיניות התגמול" ו"תוכנית תגמול 2016"), התואמות את הוראות חוק הגבלת התגמול (לפרטים נוספים ראה ביאורים 22 ו-23 לדוחות הכספיים). להלן פירוט השכר, הגמול, שווי ההטבות, תשלומי המעביד וההפרשות לגבי נושאי המשרה הבכירים בקבוצת הבנק (באלפי ש"ח).

טבלה 3-6: פירוט השכר, הגמול, שווי ההטבות, תשלומי המעביד וההפרשות לגבי נושאי המשרה הבכירים בקבוצת הבנק (באלפי ש"ח)

שנת 2019									
שם	תפקיד	שיעור החזקה בהון הבנק באחוזים	משכורת ⁽¹⁾	מענקים	הטבה בשל תשלום מבוסס מניות	שווי הטבות נוספות ⁽²⁾	תשלומי והפרשות המעביד ⁽³⁾	סך-הכל תגמול לפי תקנה 21 ⁽⁴⁾ והוצאות נלוות לפי חוק הגבלת התגמול ⁽⁵⁾	סך-הכל שכר והוצאות נלוות לתנאים רגילים
עודד ערן	יו"ר הדירקטוריון	-	1,997	-	512	2	358	2,869	2,561
דב קוטלר	המנהל הכללי	-	603	-	26	-	105	734	640
ארי פינטו	המנהל הכללי	0.01	1,794	(39) ⁽⁸⁾	512	12	2,624	4,903	2,940
רונן שטיין	חבר הנהלה	0.01	1,591	(30) ⁽⁸⁾	338	96	2,371	4,366	2,046
רון וקסלר	מנכ"ל ישראלכרט	-	1,926	1,720 ⁽⁶⁾	-	141	306	4,093	- ⁽⁷⁾
ארז יוסף	חבר הנהלה	-	1,591	(6) ⁽⁸⁾	338	122	1,663	3,708	2,096
בארי אלרם	מנכ"ל הפועלים שוויץ	-	2,372	179	5	452	91	3,099	- ⁽⁷⁾
אתי בן-זאב	חבר הנהלה	-	1,591	(32) ⁽⁸⁾	338	91	937	2,925	2,229

- (1) כולל גם תשלומים המסווגים כתגמול קבוע שאינו מזכה בהפרשות סוציאליות, כמפורט בביאור 22 בדוחות הכספיים.
- (2) הסכומים המפורטים תחת טור "הטבות נוספות" בטבלה כוללים תשלום בגין הוצאות רכב, אש"ל וגילומים.
- (3) התשלומים בטור תשלומי והפרשות המעביד כוללים הפרשות לפיצויי פיטורין, לתגמולים, לפנסיה, לקרן השתלמות, לחופשה, לביטוח לאומי ולמחלה, וכן כוללים הוצאות (הכנסות) לא חזויות בשל חישובים אקטואריים מעודכנים, בגין התחייבות הבנק לזכויות שנרכשו בעבר, לפני כניסתו לתוקף של חוק הגבלת התגמול.
- (4) לא כולל מס שכר.
- (5) לא כולל הפקדות והפרשות לפיצויי פיטורין ותגמולים (לרבות אובדן כושר עבודה) על-פי דין, אשר לא נכללות בהגדרת "תגמול" לצורך חוק הגבלת התגמול ולא כולל הפרשות בגין זכויות עבר שנצברו לפני הכניסה לתוקף של חוק הגבלת התגמול.
- (6) המענק כולל גם מענק הפרדות חד פעמי של ישראלכרט מקבוצת הבנק.
- (7) חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים לא חל על נושא משרה זה.
- (8) הסכום שצויין הינו בגין חילוט קיטון בסכומי מענק בשנים קודמות (חילוט יחידות RSU והבשלתן הייתה מותנית בהשגת תשואה להון בשנת 2019).

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 3-6: פירוט השכר, הגמול, שווי ההטבות, תשלומי המעביד וההפרשות לגבי נושאי המשרה הבכירים בקבוצת הבנק (באלפי ש"ח) (המשך)

שנת 2018										
שם	תפקיד	שיעור החזקה בהון הבנק באחוזים	משכורת ⁽¹⁾	מענקים	הטבה בשל תשלום מבוסס מניות	שווי הטבות נוספות ⁽²⁾	תשלומי והפרשות המעביד ⁽³⁾	סך-הכל תגמול לפי תקנה 21 ⁽⁴⁾	סך-הכל שכר הוצאות נלוות לפי חוק הגבלת התגמול ⁽⁵⁾	הלוואות שניתנו בתנאים רגילים
עודד ערן	יו"ר הדירקטוריון	-	1,979	-	511	2	348	2,840	2,543	49
ארי פינטו	המנהל הכללי	0.01	2,365	-	*185	2	(668)	*1,884	*2,582	67
אורית לרר ⁽⁷⁾	מנכ"לית בנק הפועלים שוויץ לשעבר	-	2,760	-	614	869	513	4,756	(6)-	141
משה אלוש ⁽⁸⁾	משנה למנכ"לית בנק הפועלים שוויץ	-	3,482	-	-	145	436	4,063	(6)-	-
אתי בן זאב	חברת הנהלה	-	1,578	329	337	92	440	2,776	2,553	64
ידין ענתבי	חבר הנהלה	0.01	1,650	366	337	29	366	2,748	2,553	63
רון וקסלר	מנכ"ל קבוצת ישראלכרט	-	1,913	366	-	43	316	2,638	(6)-	34
יעל אלמוג	חברת הנהלה	-	1,377	428	298	81	265	2,449	2,235	27
גולן שרמן	חבר הנהלה	-	1,079	443	236	135	241	2,134	1,943	51

- * הוצג מחדש, הוענקו מניות חסומות נוספות בסך של 84 אלפי ש"ח. לפרטים נוספים ראה ב"אור 22 בדוחות הכספיים.
- (1) כולל גם תשלומים המסווגים כתגמול קבוע שאינו מזכה בהפרשות סוציאליות, כמפורט ב"אור 22 בדוחות הכספיים.
 - (2) הסכומים המפורטים תחת טור "הטבות נוספות" בטבלה כוללים תשלום בגין הוצאות רכב, אש"ל וגילומים.
 - (3) התשלומים בטור תשלומי והפרשות המעביד כוללים הפרשות לפיצויי פיטורין, לתגמולים, לפנסיה, לקרן השתלמות, לחופשה, לביטוח לאומי ולמחלה, וכן כוללים הוצאות (הכנסות) לא חזויות בשל חישובים אקטואריים מעודכנים, בגין החייבות הבנק לזכויות שנרכשו בעבר, לפני כניסתו לתוקף של חוק הגבלת התגמול.
 - (4) לא כולל מס שכר.
 - (5) הפרשות בגין זכויות עבר שנצברו לפני הכניסה לתוקף של חוק הגבלת התגמול.
 - (6) חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים לא חל על נושא משרה זה.
 - (7) לפי הסכם העסקה מחדש אוגוסט 2016, זכאית המנהלת ליחידות פנטום בשווי קבוע למועד ההענקה (כ-180,000 פרנק שוויצרי לשנה) (ראה ב"אור 22 סעיפים 4 ו-5 לדוחות הכספיים). הסכום המצויין בטבלה כולל את שווי יחידות הפנטום שהוענקו כאמור בגין שנת 2018 וכן את עליית השווי כתוצאה מעליית מחיר מניית הבנק בגין יחידות פנטום חסומות שהוענקו עבור שנים קודמות. ג' לרר פרשה ביום 31 בדצמבר 2018.
 - (8) פרש ביום 16 בנובמבר 2018.

הערות כלליות:

היקף המשרה של מקבלי התגמול הינו 100%. כל עובדי הבנק, ובכלל זה נושאי משרה בבנק, נהנים מהטבות שונות בנייהול חשבונות הבנק שלהם. הטבות אלה מתייחסות בעיקרן לפטור מדמי ניהול קבועים, דמי רישום פעולות בחשבון, תדפיסי מידע, פנקסי שיקים, אחזקת ניירות-ערך, משיכת מזומנים, העברת כספים לחשבונות אחרים ודמי חבר של כרטיסי אשראי. כמו-כן קיימות הטבות בשיעור העמלות בגין קניה ומכירה של ניירות-ערך ומטבע-חוץ, הוראות קבע לביצוע תשלומים בחשבון ושכירת כספות. בנוסף, ככל יתר עובדי הבנק, גם נושאי המשרה נהנים מהטבה בריבית על יתרות זכות וחובה בחשבונות עו"ש. מכלול הטבות שניתנו לנושאי המשרה מסתכם בסכומים זניחים, אשר אינם עולים על סך של 50 אלפי ש"ח בשנה לכל נושא משרה. לפרטים נוספים בדבר רכיבי התגמול הרחוביים (ובכלל זה תגמול מבוסס מניות) להם זכאים כלל חברי הנהלה של הבנק לרבות תנאי הפרישה, מענקים וכו"ב ולעניין תוכנית התגמול והשפעות חוק הגבלת התגמול, ראה ב"אורים 22 ו-23 בדוחות הכספיים. למידע נוסף בהתאם לדרישות הגילוי המפורטות בנדבך 3 של באזל ראה גילוי המפורסם באתר האינטרנט של הבנק ובמגנא.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

בהתחשב בתשואה להון שהשיג הבנק בשנת 2019, לא חולקו מענקים לנושאי המשרה הבכירה בבנק בגין שנה זו. זאת, על-אף שלפי מדיניות התגמול לנושאי משרה בבנק קיימת אפשרות לחלוקת מענקים בשיקול דעת גם בנסיבות אלה. תנאי הכהונה וההעסקה של המנהלים המפורטים מטה, הם בהתאם להסכמי ההעסקה עימם שאושרו על-ידי האורגנים בבנק כדין, בהתאם למדיניות התגמול ולתוכנית התגמול של הבנק שהיו בתוקף בשנת 2019 ובהתאם להוראות חוק הגבלת התגמול, לתיקון 20 ולהוראה בדבר מדיניות תגמול בתאגידי בנקאי. לפרטים נוספים, ראה ביאורים 22 ו-23 בדוחות הכספיים.

מר עודד ערן

מר עודד ערן מכהן כיו"ר דירקטוריון הבנק ("היו"ר") החל מיום 1 בינואר 2017, לפי חוזה העסקה לתקופה של שלוש שנים, אשר הסתיים ביום 31 בדצמבר 2019. ביום 18 ביולי 2019 אישרה האסיפה הכללית של הבנק את מינויו של עודד ערן לדירקטור בבנק לתקופת כהונה נוספת של 3 שנים (עד 31 בדצמבר, 2022) וביום 18 באוקטובר 2019 הודיעה המפקחת על הבנקים לבנק כי היא אינה מתנגדת למינויו של עודד ערן לתקופת כהונה נוספת כדירקטור וכיו"ר דירקטוריון הבנק.

ביום 26 בדצמבר 2019 אישרה האסיפה הכללית להאריך (ללא שינוי) את תנאי הכהונה וההעסקה של היו"ר בהתאם לחוזה הקיים לתקופה של שנה אחת נוספת, קרי עד ליום 31 בדצמבר 2020.

תנאי התגמול של היו"ר תואמים את מדיניות התגמול של הבנק, אשר אושרה על-ידי בעלי מניותיו ביום 19 בדצמבר 2016 ("מדיניות התגמול") ואשר אושרה באסיפה הכללית להארכה זמנית בתאריך 26 בדצמבר 2019. אסמכתא מספר 2019-01-114429.

מר דב קוטלר

ביום 1 באוקטובר 2019 החל מר דב קוטלר לכהן בתפקיד מנכ"ל הבנק (אשר החליף בתפקידו את מר ארי פינטו ("מנכ"ל הבנק היוצא")). בהתאם, החליטו ועדת התגמול ודירקטוריון הבנק, בימים 5 בנובמבר 2019 ו-6 בנובמבר 2019 (בהתאמה), לאשר את תנאי העסקתו של המנכ"ל בתפקיד מנכ"ל הבנק וזאת בגין התקופה שהחל מיום 1 באוקטובר 2019 ("מועד תחילת ההסכם") ועד ליום 31 בדצמבר 2020 ("תקופת ההסכם") ואת תקופת ההסכם עד ליום 31 בדצמבר 2022. לעניין תנאי תגמול והעסקתו של מר קוטלר לרבות תקופת העסקתו ראה דיווח מיידי מספר 2019-01-114429.

מר ארי פינטו

מר ארי פינטו כיהן כמנכ"ל הבנק מיום 1 באוגוסט 2016 ועד ליום 30 בספטמבר 2019. תגמולו בשנת 2019 היה בהתאם למדיניות התגמול (2016) ולתוכנית התגמול מכוחה (2016).

מר רונן שטיין

מר רונן שטיין כיהן כמשנה למנכ"ל הממונה על החטיבה הקמעונאית מיום 1 בפברואר 2018 ועד ליום 31 באוקטובר 2019. ביום 31 בינואר 2020 פרש מהבנק.

ד"ר רון וקסלר

מכהן החל מחודש פברואר 2016 כמנכ"ל ישראלכרט, יורפיי ופרימיום אקספרס.

מר ארז יוסף

מר ארז יוסף כיהן כמשנה למנכ"ל הממונה על חטיבת ה-COO משאבי אנוש, אסטרטגיה ותפעול החל מיום 1 בפברואר 2016 ועד ליום 31 באוקטובר 2019. ביום 31 בינואר 2020 פרש מהבנק.

מר בארי אלרם

מר בארי אלרם מכהן כמנכ"ל הפועלים שוויץ החל מיום 1 באוקטובר 2018 לתקופה של שנתיים, עד ליום 30 בספטמבר 2020.

גב' אתי בן זאב

גב' אתי בן זאב מכהנת כמשנה למנכ"ל הממונה על חטיבת טכנולוגיה ומחשוב. הסכם העסקתה של גב' אתי בן זאב הינו לתקופה של ארבע שנים ושלושה חודשים החל מיום 1 בינואר 2017 ועד ליום 31 במרץ 2021.

6.6. עניינים אחרים

בחודש אפריל 2019 הודיע מנכ"ל הבנק, מר אריק פינטו על החלטתו שלא לחדש את חוזה העסקתו (שעתיד היה להסתיים בסוף שנת 2019) כמנהל הכללי של הבנק לכהונה נוספת. בחודש יולי 2019 החליט דירקטוריון הבנק, בהמלצת ועדת איתור שהקים ולאחר תהליך איתור מובנה שערכה הוועדה, למנות את מר דב קוטלר למנכ"ל הבנק. מר קוטלר נכנס לתפקידו כמנכ"ל ביום 1 באוקטובר 2019.

בחודשים אוקטובר, נובמבר ודצמבר 2019 פרשו מהבנק ארז יוסף (שכיהן כממונה על חטיבת אסטרטגיה, משאבים ותפעול), רונן שטיין (שכיהן כממונה על החטיבה הקמעונאית) ועופר קורן (שכיהן כממונה על החטיבה הפיננסית (CFO), בהתאמה. בחודשים ינואר ופברואר 2020 פרשו מהבנק מר ניב פולני (שכיהן כמנהל הפיתוח העסקי) ואבנר פז-צוק (שכיהן כאחראי על פרויקט מודרניזציה של מערכות הליבה המיחשוביות), בהתאמה. בחודש פברואר 2020 פרשה מהבנק יעל דרומי, שכיהנה כממונה על חטיבת מחזיקי עניין.

בהמלצת מנכ"ל הבנק, מר דב קוטלר, אישר דירקטוריון הבנק בחודש אוקטובר 2019 את המינויים והשינויים הארגוניים הבאים בהנהלת הבנק: מינויים:

דלית רביב, שכיהנה כמנהלת האגף המסחרי בחטיבה העסקית של הבנק מונתה למשנה למנכ"ל וממונה על החטיבה הקמעונאית. גב' רביב נכנסה לתפקידה ביום 13 בנובמבר 2019, לאחר קבלת אישור הפיקוח על הבנקים למינוי;

עמית אוברקוביץ' מונה למשנה למנכ"ל וממונה על חטיבת משאבי אנוש. מר אוברקוביץ' נכנס לתפקידו ביום 1 בדצמבר 2019;

רם גב מונה למשנה למנכ"ל וממונה על החטיבה הפיננסית (CFO). מר גב כיהן כמשנה למנכ"ל ו-CFO של ישראל כרמל בע"מ. מר גב, נכנס לתפקידו ביום 1 בינואר 2020, לאחר קבלת אישור הפיקוח על הבנקים למינוי.

שינויים ארגוניים:

חטיבת משאבי אנוש הוכפפה ישירות למנכ"ל ופוצלה מחטיבת ה-COO, שבוטלה. אגפי הלוגיסטיקה והרכש הועברו לחטיבה הפיננסית ומרכז תפעול בנקאי הועבר לחטיבה הקמעונאית. החשבונאי הראשי, מר עופר לוי, הממונה על החשבות, הוכפף במישרין למנכ"ל הבנק.

בחודש ינואר 2020 אישר דירקטוריון הבנק בהמלצת המנכ"ל את השינויים הארגוניים הבאים: חטיבת מחזיקי עניין פוצלה ומכלול התהליכים הקשורים לניהול משאבי אנוש בבנק הועברו לחטיבת משאבי אנוש.

נציבות פניות הציבור הוכפפה ליועצת המשפטית הראשית של הבנק.

מינהלת מערכות ליבה (פרויקט המודרניזציה של המערכות המיחשוביות) הוכפפה לחטיבת טכנולוגיה ומחשוב.

יחידות הניהול והמחקר האסטרטגי, יחידת הפיתוח העסקי ויחידת כרטיסי האשראי הועברו לחטיבת החדשנות ששמה שונה לחטיבת החדשנות והאסטרטגיה.

ביום 18 ביולי 2019 כונסה אסיפה כללית שנתית של בעלי המניות של הבנק ובה נדונו והתקבלו ההחלטות הבאות: נערך דיון בדוחות הכספיים השנתיים המבוקרים של הבנק ליום 31 בדצמבר 2018 ובדוח הדירקטוריון וההנהלה לשנה שהסתיימה באותו התאריך; מונו מחדש סומך-חייקין (KPMG), רואי חשבון, וזוי האפט (BDO), רואי חשבון, לרואי החשבון המבוקרים של הבנק במשותף, עד לתום האסיפה הכללית השנתית הבאה של הבנק; אומצו תיקונים לתקנון הבנק; אושר מינויים של חמישה דירקטורים (מתוך שמונה מועמדים שהוצעו על-ידי הוועדה למינוי דירקטורים בתאגידים בנקאיים), כמפורט להלן:

מר דוד אבנר לדירקטור חיצוני לפי חוק החברות (העומד גם בתנאי הכשירות של דירקטור חיצוני לפי הוראה 301);

מר ראובן קרופיק (דירקטור מכהן) ומר נעם הנגבי לדירקטורים חיצוניים לפי הוראה 301 (שהם גם דירקטורים בלתי תלויים לפי הוראות חוק החברות); מר עודד ערן (דירקטור מכהן ויו"ר הדירקטוריון) וד"ר דוד צביליחובסקי לדירקטורים חיצוניים לפי הוראה 301 (במעמד "אחר").

ביום 22 ביולי 2019 התקבל אישור המפקחת למינויו מחדש של מר ראובן קרופיק לתקופת כהונה שנייה כדירקטור חיצוני לפי הוראת ניהול בנקאי מס' 301 והובהר כי חידוש מינויו הוא מיום 18 בפברואר 2019 (עת הוארכה כהונתו של מר קרופיק על-ידי המפקחת בהתאם לסמכותה לפי פקודת הבנקאות). בהתאם, תקופת כהונתו הנוספת בת שלוש השנים של מר קרופיק, החלה להימנות מיום 18 בפברואר 2019.

במהלך החודשים ספטמבר ואוקטובר נכנסו לתוקף המינויים של מר דוד אבנר, ד"ר דוד צביליחובסקי ונעם הנגבי, וזאת לאחר שהמפקחת על הבנקים הודיעה על אי התנגדותה למינויים.

ביום 5 באוקטובר 2019 הסתיימה כהונתו של מר יעקב פאר בדירקטוריון הבנק וזאת לאחר תשע שנות כהונה.

ביום 28 באוקטובר 2019 הודיעה המפקחת על הבנקים לבנק על אי התנגדותה למינויו של עודד ערן לתקופת כהונה נוספת כדירקטור וכיו"ר דירקטוריון הבנק. תקופת כהונתו הנוספת של מר ערן החלה ביום 1 בינואר 2020.

בחודש מאי 2019 אישרו ועדת התגמול (בהתאם לתקנה 1ב1 לתקנות החברות (הקלות בעסקות עם בעלי עניין), תש"ס-2000 ("תקנות הקלות") והדירקטוריון את הארכת פוליסת ביטוח אחריות דירקטורים ונושאי משרה של הבנק וחברות בנות של הבנק בחודש אחד (היינו עד ליום 30 ביוני 2019 במקום 31 במאי 2019, מועד פקיעתה של פוליסת הביטוח הקודמת) בתמורה לסך של כ-200,000 דולר, וזאת על-מנת למצות משא ומתן עם מבטחים על חידוש הפוליסה. בחודש יוני 2019, אישרו ועדת התגמול (בהתאם לתקנה 1ב1 לתקנות הקלות) ודירקטוריון הבנק, רכישת כיסוי ביטוחי לאחריות הדירקטורים ונושאי משרה בקבוצת הבנק וחבויות כספיות שתוטלנה עליהם בשל תפקודם כנושאי משרה. הכיסוי הביטוחי שנרכש כולל גם כיסוי לחברה בגין סכומים בהם שיפתה את נושאי המשרה ובגין תביעות ניירות-ערך בגבולות אחריות של 250 מיליון דולר וכן כיסוי נוסף לדירקטורים ונושאי המשרה (Side A) בגבולות אחריות של 50 מיליון דולר (סך-הכל 300 מיליון דולר), וזאת החל מיום 1 ביולי 2019, לתקופה של אחד עשר חודשים. סך הפרמיה בגין הכיסוי הביטוחי כאמור עומד על כ-2.4 מיליון דולר.

בחודש יולי 2019 פרסם הבנק דוח אחריות חברתית, סביבתית וכלכלית לסיכום שנת 2018, הנערך לפי התקן המתקדם של GRI, הדוח זמין באתר האינטרנט של הבנק.

ביום 26 בדצמבר 2019 כונסה אסיפה כללית מיוחדת של בעלי המניות של הבנק ובה אושר הארכת תוקפה של מדיניות התגמול לנושאי המשרה של הבנק, לתקופה של עד שנה (היינו עד יום 31 בדצמבר 2020) וכן אושרו תנאי כהונה והעסקה ליו"ר הדירקטוריון ולמנכ"ל הבנק לתקופה דומה.

ביזור גרעין השליטה בבנק והפיכה לבנק בלא גרעין שליטה

עד חודש נובמבר 2018 החזיקה גב' שרי אריסון בהיתר שליטה בבנק, באמצעות אריסון החזקות (1998) בע"מ ("אריסון החזקות"). ביום 22 בנובמבר 2018 הוחלף היתר השליטה של גב' אריסון בהיתר להחזקת אמצעי שליטה שקיבלה מבנק ישראל ("היתר החזקה"), אשר מאפשר את ביזור השליטה בבנק והבנק הפך תאגידי בנקאי בלא גרעין שליטה. לפי תנאי היתר החזקה נדרשת גב' אריסון, המחזיקה למועד פרסום הדוח כ-15.7% ממניות הבנק, למכור בתוך מספר שנים (עד חודש נובמבר 2022, עם אפשרות הארכה של שנתיים נוספות באישור המפקח על הבנקים) את החזקותיה בבנק העולות על 5%. לפרטים נוספים אודות היתר החזקה, השינוי במבנה השליטה בבנק והשלכותיו, ראה דוחות כספיים של הבנק לשנת 2018 סעיף 6.6 בפרק ממשל תאגידי.

הטלת עיצומים כספיים על-ידי המפקחת על הבנקים

בתקופה האחרונה עלה מספר העיצומים הכספיים שהוטלו על בנקים על-ידי הפיקוח על הבנקים, במקרים בהם לעמדת הפיקוח התגלו תקלות או פגמים בהתנהלות של המוסדות הפיננסיים.

- ביום 3 באפריל 2019 הטילה המפקחת על הבנקים על הבנק עיצום כספי בסך אלפי ש"ח. העיצום הכספי הוטל בשל אי תיקון ליקוי. בהתאם להוראות הפיקוח על הבנקים, שניתנו בעקבות בירור תלונות הציבור לפי סעיף 16 (ב) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, לפיהן נדרש הבנק לתקן את מסמכיו בקשר עם שירות משלוח פנקסי שיקים ללקוחות באמצעות דואר ישראל, כך שהאחריות לנזק במקרים של אובדן או גניבת פנקסי שיקים בעת משלוח בדואר לא תחול על הלקוח.
- ביום 16 במאי 2019 הטילה המפקחת על הבנקים על הבנק עיצום כספי בסך 1,575 אלפי ש"ח. החלטת הפיקוח להטיל עיצום כספי ניתנה בעקבות מקרים בהם ללקוחות ביקשו לעשות שימוש בבנקטים של הבנק לצורך משיכת מזומנים, חויבו בגין משיכת כספים ונגבו מהם עמלות על אף שמשיכת הכספים לא צלחה. דבר המהווה הפרה של סעיפים 3 ו-5 (א) להוראת ניהול בנקאי תקין מספר 433 ושל הוראות סעיף 9.9 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981. הפיקוח הכיר בטענות הבנק ביחס לפעולות אשר ננקטו לתיקון הליקויים ולמניעת הישנותם ומשכך הופחת סכום העיצום ב-10%, לסך הנ"ל.

6.7. אמות מידה בנוגע לעסקות בעלי עניין

להלן פירוט עיקרן של אמות המידה השונות שנקבעו על-ידי ועדת הביקורת בעבר ולאחרונה בחודש מרץ 2020 בקשר לאישור ודיווח עסקות בעלי עניין של הבנק בהתאם להוראות חוק החברות וחוק ניירות-ערך. למועד פרסום הדוח הבנק הינו תאגידי בנקאי בלא גרעין שליטה, ואין בו בעל שליטה. בהתאם, אמות המידה ישמשו את הבנק בעיקר לעניין סיווגן של עסקות עם נושאי משרה/שלושאי משרה יש בהן עניין אישי וכן לצורכי דיווח ביחס לעסקות בעלי עניין.

עסקות חריגות/שאינן חריגות

בהתאם להוראות חוק החברות, עסקה תיחשב כעסקה שאינה חריגה אם היא מקיימת את התנאים הבאים במצטבר: העסקה הינה במהלך העסקים הרגיל של החברה, היא נעשית בתנאי שוק והיא אינה מהותית לחברה. באמות המידה שנקבעו כאמור על-ידי ועדת הביקורת כלולות לעניין זה ההוראות העיקריות הבאות:

מהלך העסקים הרגיל של הבנק. עסקה תיחשב ככזו שנעשית במהלך העסקים הרגיל של הבנק אם ההתקשרות בה נעשית במסגרת שגרת עסקותיו של הבנק בפועל, והיא איננה עסקה חד פעמית או עסקה יוצאת דופן לפעילותו של הבנק. עסקות מהסוגים הבאים ייחשבו כעסקות במהלך העסקים הרגיל של הבנק, למעט אם קיימים שיקולים מיוחדים: עסקה בנקאית מכל סוג שהוא, לרבות מתן אשראי, ערבויות והתקשרויות הכרוכות בכך, הפקדה וקבלת פיקדונות, עסקות בניירות-ערך, יחידות השתתפות בקרנות נאמנות או בקרנות אחרות, ביצוע השקעות מכל סוג שהוא (ריאליות, בניירות-ערך סחירים ולא סחירים) וכד', ובלבד שהעסקה הינה מסוג העסקות שהבנק התקשר בהן בעבר במהלך עסקיו ושהינה דומה להן מבחינת מאפייניה (היינו לדוגמה ביחס למתן אשראי - מדובר באשראי בהיקף שהבנק נוהג לתיתו ללווים בעלי מאפיינים דומים); עסקה שהיא חלק מליבת עסקיו של הבנק, או שהיא קשורה בפעילות העסקית של הבנק או משרתת אותה, אף אם אינה בליבת העסקים (לדוגמה: עסקה לשכירת נכס שישמש כסניף של הבנק, עסקת ביטוח הקשורה לפעילות הבנק, פעילות להטמעת חזון הבנק וכד'), שהינה מסוג העסקות שהבנק נוהג להתקשר בהן או שביצע בעבר במסגרת פעילותו; עסקות לרכישת/מכירת נכס (לרבות נכס מניב או רכוש קבוע אחר), מוצר או שירות, שהינן מסוג העסקות שהבנק נוהג להתקשר בהן או שביצע בעבר במסגרת פעילותו; התקשרויות הנוגעות לכהונת ו/או העסקת נושאי משרה ועובדים בחברה (לרבות ביטוח, פטור ושיפוי) שהינן מסוג ההתקשרויות הנהוגות והמקובלות בבנק או שהינן דומות מבחינת מאפייניהן להתקשרויות קודמות של הבנק;

תנאי שוק. עסקה תיחשב ככזו שנעשית בתנאי שוק אם המחיר ויתר תנאי העסקה העיקריים והמהותיים משקפים את המחיר והתנאים העיקריים של עסקה דומה לו הייתה מבוצעת בין החברה לבין צד שלישי לא קשור או בין צדדים לא קשורים אחרים. ניתן לבסס קיומם של תנאי שוק בעסקת בעל עניין אם קיים שוק לעסקות מסוגה של העסקה הנבחנת או אם קיימות ראיות חיצוניות לעסקה, מהם ניתן ללמוד על המחיר ועל שאר התנאים העיקריים המקובלים לעסקה מסוג זה, ובין היתר, ניתן לבסס קיומם של תנאי שוק באחת או יותר מהדרכים הבאות: תנאי העסקה דומים לתנאים של לפחות שתי עסקות דומות מבחינת מאפייניהן (כמו למשל: סוג הלקוח או הצד השני לעסקה ומאפייניו; היקף העסקה; ומאפיינים רלוונטיים אחרים לתנאי שוק כגון ביטחונות או היקף פעילות לקוח עם הבנק), שערך הבנק בתקופה קרובה למועד ההתקשרות בעסקה הנבחנת (לרבות ציטוטים/ הצעות מחייבות שהוצעו על-ידי הבנק ללקוחותיו וכן הצעות מחייבות שהוצעו לבנק), ובלבד שנערכו (או צוטטו, לפי העניין) עם צד לא קשור לבנק ולא התקיים בהן עניין אישי לבעל שליטה/נושא משרה בבנק; תנאי העסקה דומים לתנאים של לפחות שתי עסקות בשוק הרלוונטי, הידועות לבנק, והדומות מבחינת מאפייניהן (כמו למשל: סוג הלקוח או הצד השני לעסקה ומאפייניו; היקף העסקה; ומאפיינים רלוונטיים אחרים לתנאי שוק כגון ביטחונות), שנערכו בתקופה קרובה למועד ההתקשרות בעסקה הנבחנת, ובלבד שנערכו בין צדדים לא קשורים; מחיר שנקבע בשוק מוסדר של מוכרים וקונים כגון מחירי ניירות-ערך סחירים או מחירי סחורות, ובלבד שמתקיימת באותו שוק לגבי הנכס או המוצר או השירות הרלוונטי סחירות מספקת; על בסיס תנאיהן של עסקות הדומות במהותן לעסקה הנבחנת, בהן התקשר או קיבל הצעה להתקשר (והיה מוכן להתקשר אף אם לא התקשר בפועל) הצד השני לעסקה עם צדדים בלתי קשורים, ובלבד שהצד השני אישר לחברה בכתב את האמור; אם תנאי העסקה בין החברה ובין הצד הקשור נקבעו עוד לפני שהיה צד קשור ובנסיבות העניין אין חשש להטיה בתנאי העסקה ולא ידוע על שינוי משמעותי בתנאי השוק, כפי שתקבע ועדת הביקורת;

מהותיות העסקה. בחינת מהותיותה של עסקת בעל עניין תיערך על-פי בחינה כמותית ובחינה איכותית. בהעדר שיקולים איכותיים מיוחדים העולים מכלל נסיבות העניין, עסקות בעלי עניין הבאות ייחשבו כעסקות שאינן מהותיות: כל עסקה שיש עמה מתן אשראי על-ידי הבנק, אם הגידול בחבות ("חבות" - כהגדרת מונח זה בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 312 של המפקח על הבנקים) של הלווה לאחר העסקה אינו עולה על 2% מההון הפיקוחי ("ההון הפיקוחי" - הון רובד 1 לאחר התאמות פיקוחיות וניכויים כמשמעותן בהוראת ניהול בנקאי תקין 202) בדוחות הכספיים האחרונים של הבנק ואשר לאחר ביצועה סך החבות של הלווה לא יעלה על 7.5% מההון הפיקוחי (ועדת הביקורת תדון בסיווגה של כל עסקה בסכום העולה על 0.5% מההון הפיקוחי). מספר עסקות המתבצעות ברצף עם אותו לווה והינן קשורות האחת בשניה תיחשבנה לעסקה אחת, באופן שלצורך סיווגן של העסקות האמורות ייבחן הסכום המצטבר של העסקות כאמור; עסקה של הפקדת כספים בפיקדון מכל סוג שהוא אם בעקבותיה סך הפיקדונות של המפקיד לא יעלה על 2% מסך פיקדונות הציבור, כמדווח במאזן המאוחד של הבנק האחרון שפורסם לציבור קודם ההפקדה; עסקה של הפקדה ו/או רכישה ו/או מכירה של ניירות-ערך, יחידות השתתפות בקרנות נאמנות ו/או קרנות אחרות, וכל השקעה אחרת אשר מוחזקת על-ידי הבנק כנכס של הלקוח (ולא כהתחייבות מאזנית), כאשר סכומה של עסקה כאמור אינו עולה על 0.5% מסך-כל יתרת הנכסים הכספיים החוץ-מאזניים של הלקוחות בקבוצת הבנק, כמדווח במאזן המאוחד של הבנק האחרון שפורסם לציבור במועד ביצוע העסקה; כל עסקה אחרת של הבנק, שאינה נזכרת לעיל, אם סכום העסקה אינו עולה על 300 מיליון ש"ח. מהותיותן של עסקות המבוצעות באופן תדיר, קבוע וחוזר לאורך תקופה תיבחן על-פי היקף העסקות השנתי. בעסקות רב שנתיות יחושב היקף העסקה לצרכי בחינת המהותיות על בסיס שנתי. בחינה של שיקולים איכותיים עשויה להשפיע על סיווגה של עסקה כמהותית/ לא מהותית. כך למשל, עסקה שמאפייניה הכמותיים עולים במעט על אלה שצוינו לעיל, עשויה להיחשב כלא מהותית, אם מהבחינה האיכותית ובמכלול נסיבות העניין סביר לקבוע כי היא לא עשויה להשפיע באופן מהותי על הבנק.

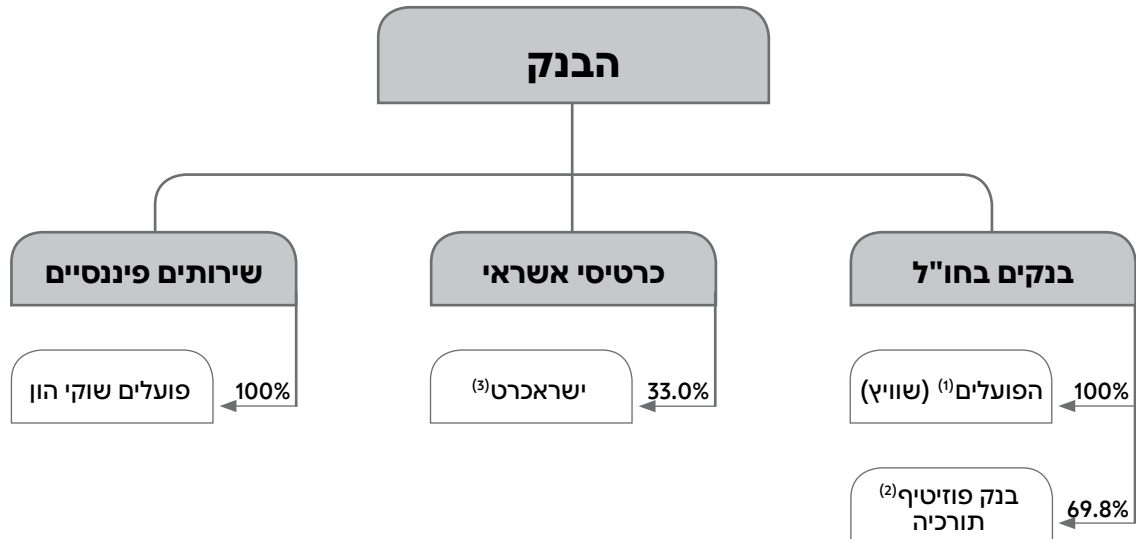
עסקות זניחות

עסקת בעל עניין תיחשב כעסקה זניחה, לעניין הליכי אישור ודיווח, אם מתקיימים לגביה התנאים הבאים במצטבר: העסקה אינה חריגה (בין אם סווגה ככזו על-פי אמות המידה ובין על-ידי ועדת הביקורת); העסקה הינה מסוג העסקות שהבנק מתקשר בהן במהלך עסקיו הרגיל, ובכלל זה גם עסקות בנקאיות מכל סוג שהוא ועסקות בקשר עם מוצרים ושירותים פיננסיים, רכישת מוצרים ושירותים, השכרת ושכירת שטחים; העסקה תואמת את המגבלות על חביונות אנשים קשורים בהוראת ניהול בנקאי תקין 312; מתקיים בעסקה אחד התנאים הבאים: (א) היא עסקה בנקאית מסוג העסקות שהבנק מבצע עם הציבור בדרך כלל במהלך עסקיו הרגיל והיקפה אינו עולה על 0.1% מההון הפיקוחי בדוחות הכספיים האחרונים של הבנק; או - (ב) היא עסקה אחרת שהיקפה אינו עולה על 10 מיליון ש"ח, ובלבד שסך העסקות מסוגה לשנה הקלנדרית עם בעל העניין אינו עולה על 0.1% מההון הפיקוחי.

7. פרטים נוספים בנוגע לעסקי התאגיד הבנקאי ואופן ניהולם

7.1 תרשים החזקות

להלן תרשים חברות מוחזקות עיקריות* של הבנק ליום 31.12.19:



* התרשים כולל חברות עיקריות המוחזקות במישרין על-ידי הבנק או בעקיפין באמצעות חברות בנות פרטיות בבעלות מלאה של הבנק. חברות בנות בבעלות מלאה אשר באמצעותן מוחזקות החברות המופיעות בתרשים לעיל אינן כלולות בו. לצורך התרשים לעיל, חברה עיקרית הינה חברה עם פעילות עסקית, שלדעת הנהלת הבנק היא חברה עיקרית בקבוצה, והשקעת הבנק בה היא לפחות 1% מההון המיוחס לבעלי המניות של הבנק, או שחלק הבנק ברווח (בהפסד) הנקי שלה המיוחס לבעלי המניות של הבנק עולה על 5% מהרווח (או מההפסד) הנקי המיוחס לבעלי המניות של הבנק (וזאת בדומה לקריטריון שנקבע בהוראות הדיווח לציבור של המפקח על הבנקים (הוראה מספר 662) בקשר להצגת נתונים על חברות בנות עיקריות בדוחות כספיים של תאגיד בנקאי).

(1) בחודש ספטמבר 2017 החליט הבנק להביא להפסקת פעילותה של הפועלים שוויץ בדרך של מכירת נכסיה או בדרך אחרת.

(2) הבנק פועל למכירת ההשקעה בבנק פוזיטיף.

(3) לאור הוראות החוק להגברת התחרותיות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל (תיקוני חקיקה), תשע"ז-2017 ("החוק להגברת התחרותיות"), חילק הבנק כדיבידנד בעין את יתרת החזקותיו בישראלכרט ביום 9 במרץ 2020, ומאותו מועד אינו בעל מניות בחברה.

7.2 השליטה בבנק

למועד פרסום הדוח הבנק הינו תאגיד בנקאי בלא גרעין שליטה ואין בו בעל שליטה או בעל מניות המחזיק בהיתר שליטה. עד ליום 22 בנובמבר 2018 הייתה גב' שרי אריסון בעלת היתר השליטה בבנק באמצעות החזקותיה בבנק על-ידי אריסון החזקות (1998) בע"מ. לפרטים נוספים אודות החלפת היתר השליטה בהיתר החזקה, והמגבלות החלות על החזקותיה של גב' אריסון בבנק, ראה סעיף 6.6 לעיל.

7.3. רכוש קבוע טבלה 7-1: רכוש קבוע

ליום 31 בדצמבר			
2018	2019		
יתרה	יתרה	פחת שנצבר	עלות
במיליוני ש"ח			
1,707	1,618	2,475	4,093
479	483	1,980	2,463
925	1,132	3,739	4,871
3,111	3,233	8,194	11,427

המבנים בהם מתנהלים עסקי הבנק בישראל, הינם בבעלותו (במישרין או בבעלות חברות נכסים בבעלות מלאה), או בשכירות לתקופות שכירות שונות. מרבית הנכסים בהם מתנהלים עסקי הקבוצה בחו"ל הינם בשכירות. בבעלות קבוצת הבנק 154 נכסים בשטח כולל של 203 אלפי מ"ר, מתוכם 133 מבנים בשטח כולל של 93 אלפי מ"ר המשמשים כסניפים. 21 מבנים בשטח כולל של 110 אלפי מ"ר המשמשים כמשרדי הנהלה ושטחי עזר. בנוסף למבנים שבבעלותה, קבוצת הבנק שוכרת 158 מבנים בשטח של 110 אלפי מ"ר. דירקטוריון הבנק קיבל החלטה לפעול לריכוז יחידות הנהלה הראשית. הבנק פועל לאיתור ובחינת חלופות המותאמות לצרכיו. התכנון והמעבר צפויים להימשך מספר שנים. באשר לנתונים נוספים על בניינים וציוד, ראה ביאור 16 בדוחות הכספיים.

תשתיות מחשוב כללי

לבנק שני אתרי מחשוב מרכזיים, אתר "רותם" בעמק חפר, שהינו אתר הייצור המכיל שני אתרי מחשוב נפרדים בתצורת High Availability, ואתר גיבוי (DR) בתל-אביב, להבטחת שרידות מרבית. מערכת הליבה של הבנק, מותקנת על מחשב Mainframe של IBM. באתר הגיבוי פועל מחשב Mainframe נוסף בתצורה מינימלית. בעת הצורך, מחשב זה יגדל לעוצמה הנדרשת. לצד מערכת הליבה פועלות מערכות נוספות (מערכות מבוססות Unix, Windows ו-Linux להלן: "המערכות הפתוחות") לצרכים ייעודיים הפועלות על פלטפורמה המאפשרת חלוקה דינאמית וניצולת מיטבית של משאבים. הבנק עושה שימוש במתודולוגיות ובמערכות מתקדמות לייעול תהליכים בפיתוח ובייצור. סניפי קבוצת הבנק, מנהלות איזור, מרכזי עסקים ויחידות הנהלה הראשית ממוחשבים ומחוברים באופן מקוון למרכזי המחשבים בחטיבת טכנולוגיה ומחשוב. לרשות הלקוחות 634 בנקטים חיצוניים, 140 בנקטים פנימיים, 179 מכונות להפקדת שקים חיצוניות, 237 מכונות להפקדת שקים פנימיות, 38 עדכנים ו-322 עמדות לשירות אישי (תורנים), 114 ממסרונים. הבנק החל בתהליכים של בחינת שידרוג מערכות הליבה של הבנק, על מנת להתאימן להתמודדות עם אתגרי העתיד.

גיבוי ואחסנת מידע

כאמור לעיל לבנק שני אתרי מחשוב מרכזיים (בשני אתרים גיאוגרפיים - עמק חפר ותל-אביב), אתר ייצור ראשי (כפול) ואתר גיבוי. כמו-כן, לבנק מאגרי נתונים בהם נשמרים עותקים של מסמכי נייר, מסמכי משכנתאות וכו', לשימוש יום יומי באחזור נתונים ולשמירת עותק היסטורי נגיש של נתונים אלו. כל פעולה המתבצעת במחשבי הבנק מתעדכנת, בזמנית, באתר הייצור, רותם (שמירה כפולה) ובנוסף, באתר הגיבוי כך שבמקרי אסון ותקלות פיזיות קיים גיבוי למערכות הקריטיות של הבנק ופגיעה בחומרה באחד האתרים לא תגרום לאובדן מידע. מעבר לכך, הבנק מחזיק בעותק של הנתונים באתר נפרד (בפתח תקווה) בהתאם למדיניות בנק ישראל. במקרה של מעבר בשעת חירום לאתר הגיבוי, יש לבנק יכולת להגדיל מיידית את עוצמת מחשב הגיבוי (MF) עד לרמת עוצמת מחשב הייצור על-ידי הפעלת מנועים רדומים; כלומר, אתר הגיבוי מאפשר עוצמת מחשב (MF) הנדרשת לכל הפעילות העסקית הרגילה של הבנק.

תקשורת

לבנק רשת תקשורת נתונים ודיבור מתקדמת, בעלת קצבי העברת נתונים גבוהים. רשת התקשורת הינה בשרידות גבוהה והיא כוללת גיבויים המאפשרים עבודה מול מרכזי המחשבים של הבנק. רשת התקשורת של הבנק מקשרת גם את סניפי הבנק ושלוחותיו בעולם, ומועברים באמצעות שירותי נתונים, דיבור וידאו (Video Conference).

חברות בנות

מערך המחשוב והתפעול של החברות הבנות בחו"ל וכן של פעילות קבוצת הבנק בחו"ל שאינה מתבצעת באמצעות חברות בנות, מתבסס על מערכות עצמאיות, כאשר האחריות הניהולית היא של הנהלות והדירקטוריונים של החברות הבנות או של חבר הנהלה הממונה על הפעילות, לפי העניין.

ספקים

הבנק מתקשר מעת לעת עם ספקים מהארץ והעולם לצורך קבלת שירותים שונים הנדרשים לו בתחום מערכות המידע, לרבות הסכמי רכישת ציוד ותחזוקתו, הטמעת מערכות מידע ורכישת תוכנות. הבנק ביצע התקשרות עם ספקים למתן שירותי מיקור חוץ, בשלב זה בעיקר בתחום הפיתוח, המבדקים ושירותי התמיכה.

אבטחת מידע

ההשקעה באבטחת מידע של מערכות המידע היא חלק בלתי נפרד ואינטגרלי בפיתוח מערכות מידע מודרניות. אבטחת המידע של מערכות הבנק מתבצעת במספר רבדים ומעגלים, כדי להבטיח שמערכות הבנק מוגנות היטב מחדירה, גישה לא מורשית, או פגיעה וטיפול במניעת דלף מידע. פרויקטי מידע בבנק מלווים מתחילת דרכם בצוות של אבטחת מידע המוודא קיום קפדני של כללי אבטחת מידע, אבטחת פרטיות המידע, ומידור הנגישות למידע רק למי שהורשה לגשת אליו. אירועי אבטחה ממערכי המחשוב מופנים בזמן אמת אל מוקד מומחה של אנשי אבטחת מידע, והם מטופלים ומתועדים משלב ראשית האירוע ועד סופו. כמו-כן אירועים רלוונטיים מופנים למחלקת הביקורת. תקריות מהותיות מדווחות להנהלה ולדירקטוריון. הבנק מבצע באופן שוטף בדיקות חסינות של מערכותיו וסקרי אבטחת מידע של מערכותיו כדי לוודא, שבכל עת רמת אבטחת המידע נשמרת ועונה לכללים מחמירים שנקבעו בתחום זה.

פרויקטים עיקריים

תוכנית המודרניזציה של מערכות הליבה - הבנק מתכוון לבצע השקעות משמעותיות בטרנספורמציה הטכנולוגית בשנים הקרובות על מנת להתמודד עם אתגרי העתיד וזאת בשים לב למגמות הצרכניות, רגולטוריות וטכנולוגיות. בהקשר זה, מתכננת הנהלת הבנק לצאת לתוכנית רחבה לשדרוג מערכות הליבה הבנקאיות המרכזיות. תוכנית זו מתאפיינת בהשקעה מאסיבית בטווח הקצר במערכות תשתיות שתשרתנה את הבנק לתקופות ארוכות והתועלת בגיבן תופק בהדרגה ולאורך תקופה ארוכה.

בנקאות במכשירים ניידים - פיתוח והרחבת אפליקציות ייעודיות למכשירים ניידים שברשות לקוחות הבנק. האפליקציות מספקות יכולות עסקיות במגוון רחב של תחומים ומגזרי לקוחות ומשלבות ממשק וחוויות משתמש חדשנית וייחודית, תוך דגש על הובלה עסקית טכנולוגית והתאמה ללקוח.

אתרי אינטרנט - פיתוח מערכת אינטרנט חדשה אשר נועדה לשמר ולבסס את המובילות העסקית טכנולוגית של בנק הפועלים. הפרויקט מביא לידי ביטוי תפישות מתקדמות, הן בנראות והשירות ללקוח, הן באינטגרציה רב ערוצית, והן מבחינת הארכיטקטורה התומכת ביישום.

בנקאות פתוחה - בניית תשתית תומכת לחשיפת APIs של הבנק הן כחלק מעמידה בדרישות רגולטוריות בתחום והן לצורך שיתופי פעולה עסקיים. **תשתיות DATA -** בניית תשתית כבסיס לפרויקטים מבוססים נתוני לקוחות והצעות ערך. פיתוח מנוע שינוע גנרי לבסיסי נתונים המאפשר יכולות טעינה ללא צורך בפיתוח ובמהירות.

שני אתרים - מעבר תשתיות המחשוב לתצורה של שני אתרי מחשוב (בכפוף לאישור בנק ישראל):

אתר מחשוב ראשי באתר רותם (אחד במקום שניים) ואתר מחשוב משני במתכונת של אתר מתארח (Hosting) במרחב עירוני השונה מהאתר הראשי.

היקף השקעה

עלויות בגין מערך טכנולוגיית המידע נרשמות כנכסים בדוחות הכספיים רק בשלב הפיתוח של מערכת מחשוב. עלויות שניתנות להיוון כנכסים כוללות עלויות ישירות של חומרה, שירותים ושכר עבודה.

יתר העלויות, כגון עלויות טרום פרויקט, עלויות פיתוח תוכנות שאינן עולות על סף המהותיות, עלויות הטמעה והדרכה, עלויות תחזוקה שוטפת, עלויות מנהלה ועלויות אחרות שלא ניתן לייחס באופן ישיר לפיתוח תוכנה, מוכרות כהוצאה בדוח רווח והפסד עם היווצרותן.

7.4. הון אנושי

אסטרטגיית משאבי אנוש

אסטרטגיית משאבי אנוש הינה רב שנתית ונגזרת מאסטרטגיית הבנק, הצרכים העסקיים ומגמות בענף הבנקאות ובשוק העבודה. תכלית יצירת יתרון תחרותי - אנושי לבנק, להוסיף ערך ולתרום לצמיחה ולתוצאות העסקיות, לצד טיפוח וניהול המשאב האנושי. בהתאם לכך קבע אגף משאבי אנוש את ייעודו להוביל את ההון האנושי לעולם העבודה החדש, לטפח את דור המנהיגות הבא של הבנק ולעצב חוויית עובד וכלי ניהול מתקדמים ליצירת ערך משותף אסטרטגי לעובדים, למנהלים ולבנק.

התוכנית האסטרטגית כוללת ארבעה מיקודי עשייה:

- **מובילות בעולם העבודה החדש** - גיבוש ויישום תוכניות ומהלכים שיגבירו את הגמישות והמובייליות הארגונית ופיתוח תהליכים לתכנון אסטרטגי של כוח האדם,
- **עיצוב חוויית עובד** - בהתאם לתפישת התפתחות הכוללת פיתוח כישורים והכשרה למקצועות העתיד, מהלך ליבה חדש לניהול התנועה בארגון ופיתוח הצעות ערך לעובד.
- **פיתוח כלים ניהוליים מתקדמים** - כלים טכנולוגיים לסייע בקבלת החלטות ולניהול מושכל של המשאב האנושי.
- **יצירת ערך ללקוחות פנים והחוץ** - התאמת יכולות העובדים לעולם העבודה החדש, עדכון ופישוט מערך העיסוקים והתפקידים והתאמת מערכי התגמול והשכר.

טבלה 2-7: נתונים אודות מצבת כוח אדם בקבוצת הבנק במונחי משרות⁽¹⁾

2018		2019		
ממוצע שנתי	יתרה לסוף שנה	ממוצע שנתי	יתרה לסוף שנה	
הבנק				
9,069	8,809	8,413	8,677	בארץ
216	212	223	223	בחו"ל
9,285	9,021	8,636	8,900	סך-הכל בבנק
חברות בנות				
188	182	184	185	בארץ
250	224	144	193	בחו"ל
438	406	328	378	סך-הכל חברות בנות
9,723	9,427	8,964	9,278	סך-הכל בקבוצת הבנק

(1) מספר המשרות כולל גם תרגום למשרות של עלות שעות נוספות, בתוספת משרות כוח אדם חיצוני שאינם עובדי הבנק, אך מספקים שירותי עבודה, שנדרשה לויסות כוח האדם במסגרת הפעילות השוטפת ולהטמעת פרויקטים, בניכוי 425 משרות עובדים ששכרם הוון לרכוש קבוע בשנת 2019 (בשנת 2018 - 334 משרות).

להלן פרטים בדבר השינויים העיקריים במצבת כוח האדם בקבוצת הבנק בסוף שנת 2019 בהשוואה לסוף שנת 2018: מספר המשרות ליום 31 בדצמבר 2019 בקבוצת הבנק ירד ב-463 משרות בהשוואה למספר המשרות בסוף שנת 2018. עיקר הקיטון נובע מיישום תוכנית התייעלות של הבנק בישראל וקיטון במספר המשרות בחברות הבת בחו"ל, בעיקר הפועלים שווייץ.

טבלה 3-7: התפלגות מספר המשרות הממוצעות בקבוצת הבנק על-פי מגזרי הפעילות לפי גישת ההנהלה⁽¹⁾

השני	2018	2019	
(6.2%)	5,314	4,985	לקוחות פרטיים
4.0%	1,375	1,430	עסקים קטנים
(11.8%)	502	443	הלוואות לדיור
(1.2%)	782	773	מסחרי
(0.7%)	683	678	עסקי
(11.0%)	563	501	פעילות בינלאומית
(7.1%)	337	313	ניהול פיננסי
(7.2%)	167	155	התאמות
(4.6%)	9,723	9,278	סך-הכל

(1) כולל משרות של עובדי ההנהלה הראשית שעלות העסקתם הועמסה על המגזר.

מאפייני המשאב האנושי

בשנת 2019 הוותק הממוצע של עובדי הבנק עמד על 18.5 שנים, לעומת 18.3 בשנת 2018. הגיל הממוצע של עובדי הבנק עמד על 45.5 בשנת 2019 לעומת 45.2 בשנת 2018.

בשנת 2019 כ-66.4% מכלל עובדי הבנק הן נשים, בדומה לשנת 2018. בקרב אוכלוסיית הניהול הבכיר בבנק (מדרג מנהלי מחלקות בהנהלה ראשית ומנהלי סניפים) שיעור הנשים בשנת 2019 הוא 46% בהשוואה ל-45.3% בשנת 2018 (בשנת 2006 היה שיעור הנשים בקרב אוכלוסיית הניהול הבכיר 29%). מדיניות הבנק הינה לקלוט, ככל שניתן, עובדים אקדמאיים, ובהתאמה קיימת מגמה של גידול מתמיד בשיעורם מתוך כלל עובדי הבנק (משיעור של 28.1% בשנת 1998 לשיעור של 68% בשנת 2019). עלייה זו נבעה מקליטת עובדים אקדמאים והשלמת הלימודים האקדמיים של עובדי הבנק. מדיניות הבנק היא להעסיק, לקדם ולקבל החלטות בקשר לעובדים על בסיס שיקולים ענייניים ובהם כישורים ותפקוד, וללא אפליה מחמת דת, גזע, מין, גיל, השקפה, נטייה מינית, מוגבלות, מקום מגורים וכיוצא באלה. הבנק מעודד גיוס של עובדים מאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה כחלק ממדיניות הגיוס שלו, מתוך הכרה ביתרונות הטמונים בהעסקה מגוונת בהיבטים של הכרות טובה יותר עם מגזרי לקוחות שונים ועידוד חדשנות ויצירתיות בסביבת עבודה פתוחה ומגוונת.

התייעלות בבנק

בשנת 2019 המשיך הבנק בתוכנית התייעלות בכוח אדם הן בסניפים והן ביחידות ההנהלה הראשית. תוכנית התייעלות כוללת בנוסף טיפול בסעיפי רכש שונים, צמצום שטחים וסעיפי הוצאה נוספים. ביום 8 בינואר 2020 אישר דירקטוריון הבנק תוכנית התייעלות נוספת לפיה יתאפשר למעל 900 עובדים נוספים לפרוש מהבנק בפרישה מוקדמת בתנאים מועדפים בשנים 2020-2022. במסגרת זו הוצעה לעובדים תוכנית פרישה מוקדמת במסלול פנסיוני, על-פי קריטריונים שהוגדרו. באשר לתוכנית התייעלות רב שנתית שאושרה על-ידי דירקטוריון הבנק ראה ביאור 22'.

הסכם שכר

הסכם השכר בין הנהלת הבנק לבין ארגון העובדים של הבנק, שהיה בתוקף בשנים 2017-2013 וחל על עובדי הבנק הקבועים והזמניים אשר הוגדרו בהסכם, הסתיים בתום שנת 2017. ביום 21 בינואר 2020 חתמו הבנק ונציגות ארגון העובדים על הסכם שכר לשנים 2018-2022, אשר אושר על-ידי דירקטוריון והנהלת הבנק.

מדיניות תגמול ותוכנית תגמול

הבנק שואף לתגמל את עובדיו על עבודתם ועל תרומתם לבנק ולשמרם לטווח הארוך. כמו-כן, שואף הבנק לקשור בין האינטרסים של העובדים לאינטרסים של הבנק ומחזיקי העניין בו, בהתאמה למטרות הבנק, תוכניות העבודה והמדיניות ארוכת הטווח, תוך שמירה על העסקה הוגנת, עידוד מצוינות ותרבות ביצועים.

לרוב, תגמול העובדים מבוסס על שלושה יסודות: שכר שוטף, מענקים שנתיים ותגמול ארוך טווח הנגזר מעליית-ערך מניות הבנק. עובדי הבנק זכאים לתנאים סוציאליים והטבות שונות, לרבות: השתתפות בביטוח רפואי, השתתפות בשכר לימוד, השתתפות במנוי למרכזי ספורט והיכלי תרבות, שי לחגים ולירועים אישיים ומענק לאחר 25 שנות וותק.

תוכנית התגמול יוצרת הלימה בין התוצאות העסקיות של כלל הבנק לאורך זמן, לבין התגמול ומתבססת על רווח מותאם לסיכון ולעלות ההון, בצד תגמול שלילי על אי עמידה ביעדים בטווח הארוך. התוכנית קובעת מנגנון של פריסת התשלום לטווח ארוך, על מנת שלא לעודד לקיחת סיכונים מעבר לתיאבון הסיכון של הבנק. המענק השנתי מחושב על בסיס ביצועי הבנק (משקף את אחריות המנהלים לביצועי כלל הבנק, מעבר לאחריותם לביצועים הספציפיים של החטיבה/היחידה), עמידה ביעדים אישיים (KPI's), כולל מדדים בתחום ניהול הסיכונים ובתחום הציות לחוקים, הוראות רגולטוריות ונהלים וכן הערכת ממונה. לפרטים נוספים, ראה ביאורים 22 ו-23 בדוחות הכספיים.

עלות ושכר למשרת עובד

טבלה 4-7: פירוט עלות למשרת עובד ושכר* למשרת עובד בבנק (באלפי ש"ח)

2018	2019	
381	380	עלות למשרת עובד - ללא מענקים
416	427	עלות למשרת עובד - כולל מענקים
234	228	שכר* למשרת עובד - ללא מענקים
262	267	שכר* למשרת עובד - כולל מענקים

* שכר - מחושב על-פי משכורות ברוטו, כפי שמשולמות לעובד.

טיפוח ופיתוח ההון האנושי

הצלחת העובדים היא הצלחת הבנק ולקוחותיו. העובדים הם אלה שמלווים לקוחות ועסקים ומסייעים להם להתנהל נכון, לקבל החלטות פיננסיות טובות יותר, להתקדם ולהתפתח. מתוך כך, מחוייב הבנק לטיפוח ולשגשוג ההון האנושי, בדרך של דיאלוג מתמיד, השקעת משאבים בהכשרה ומתן כלים המאפשרים לעובדים להתקדם ולהתפתח, כמו גם דאגה לבריאותם ולרווחתם. הבנק שואף להיות מעסיק מועדף ולספק לעובדיו משמעות והשפעה בעשייתם.

תהליך הערכת ביצועים

תהליך הערכה מתקיים מדי שנה ובמרכזו שיחת משוב של המנהל עם כל עובד ועובדת, סיכום הישגי השנה החולפת ותכנון היעדים והתפתחות קדימה, כנגזרת של תוכניות העבודה. התהליך מבוסס על דיאלוג פתוח ושקיפות, ותומך בהעצמת העובד והתפתחותו. התהליך הוא חלק מרצף שנתי של מהלכים ניהוליים לעידוד מצוינות, הערכה, הוקרה ותגמול לעובד. בנוסף, מתקיים מהלך שנתי באמצע השנה, מעקב אחר יעדים והתפתחות העובד. בשנת 2019 פותחו מודלי הערכה חדשים בהתייחס לבנקאות המחר, עבודה באג"ל, ומשבו 360. במקביל, בוצעה בחינת טכנולוגיות חדשות מהאפשרות לייצר משוב מתמשך והוחלט להתקדם בפיתוח תהליך הערכת ביצועים במערכת Success factor.

תרבות ארגונית, ערכים ואתיקה

"הדרך בה אנו פועלים: קוד ערכים ואתיקה"

הבנק מתחדש, המוטג התחדש ואיתו גם הקוד האתי-התנהגותי. אנו שמחים וגאים להציג את הקוד האתי-התנהגותי המחודש של הבנק, "הדרך בה אנו פועלים: קוד ערכים ואתיקה". הקוד מהווה הצהרה של הזהות והייחודיות שלנו כעובדי בנק הפועלים, ומבטא את האופן בו אנו חותרים להגשמת ייעודו של הבנק, לפעול לשגשוגם ורווחתם של אנשים, קהילות ועסקים.

מעמדו של הבנק כמוסד פיננסי מוביל, מחייב אותנו לשים את טובתו ואמונו של הלקוח במרכז ולפעול לאור ערכי הליבה המנחים אותנו: מקצועיות, הוגנות ואחריות, אנושיות ואכפתיות, יוזמה וחדשנות. הקוד מבאר ומבהיר כיצד מחויבות וערכים אלה באים לידי ביטוי במישור ההתנהגותי במהלך שגרת העבודה בבנק, והוא נועד לשמש בידי העובדים והמנהלים, בכל היחידות ובכל הדרגים, כ"מצפן" להתנהגות ראויה בהתמודדותם עם דילמות אתיות. הבנק השיק לאחרונה את המיתוג החדש "פועלים איתכם בכל החלטה". הקוד המחודש משקף את הבסיס הערכי של ההבטחה המוצהרת במיתוג החדש ומגדיר מחדש את הציפיות וההתנהגויות שכולנו מאמצים ושואפים לקיים בינינו לבין עצמנו וכלפי הלקוחות ומחזיקי העניין האחרים.

תקשורת פנים ארגונית

בנק הפועלים רואה בעובדיו שותפים מלאים לתהליכים העסקיים והארגוניים.

במטרה להגביר את המחבורת הארגונית ולייצר שיח פנים ארגוני פתוח ומשתף בין ההנהלה לעובדים, מנהלים ועובדים, בין היחידות השונות.

מתקיימים מגוון ערוצי תקשורת פנימית חוצת ארגון:

1. הפורטל הארגוני אשר מהווה ערוץ תקשורת מרכזי, מתקדם ותומך בשיתוף העובדים במידע והטמעה של תהליכי שינוי פנים ארגוניים.
2. "בשותף" - רשת עסקית פנים ארגונית המנוהלת בפורטל הארגוני, ומטרתה הן קידום תקשורת פנים ארגונית וקידום עסקים באמצעות שיתוף בידע ועבודה בקהילות.
3. "פנורמה" - כלי ממוחשב המופץ לעובדים אחת לחודש ומאגד מידע מנושאים שונים שפורסמו בפורטל הארגוני. הכלי מחולק לעולמות תוכן שונים כגון: אסטרטגיה, מוצרים, הסביבה העסקית, אנשים ועוד ומאפשר לעובד לראות ולהבין את התמונה הרחבה של מה שקורה בארגון.
4. אפליקציית "פורטל לדרך" - אפליקציה סלולרית המיועדת לעובדי הבנק ומאפשרת להם להתעדכן ולקבל מידע בנושאים ארגוניים שונים, גם מחוץ לכתלי הבנק ומעבר לשעות העבודה.

במקביל לכלים ולערוצים הקיימים, אושרו בתוכנית העבודה לשנת 2019 מהלכים נרחבים להגברת השיח הארגוני באחריות המרכז לתקשורת ארגונית וביניהם, ליווי מהלכים אסטרטגים, הידוק החיבור למהלכים תקשורתיים ושיוקיים ופיתוח ערוצי תקשורת חדשים (כגון רשת חברתית פנים ארגונית).

תרבות של למידה מתמדת

הבנק מטפח תרבות למידה בקרב עובדיו באופן שוטף, ומשקיע משאבים ניכרים בהכשרה מקצועית וניהולית, מתוך התפיסה לפיה - שיפור מתמיד ביכולות העובדים תומך בהשגת היעדים האסטרטגיים של הבנק והינו בהלימה לחזון הבנק. הבנק קולט עובדים בעלי תואר אקדמי ומעודד עובדים ותיקים ללמוד לתואר ראשון ולתואר שני באמצעות סיוע במימון הלימודים ומתן ימי חופשה נוספים לצורך בחינות.

"קמפוס פועלים" - מהווה זירה מרכזית בהטמעה של אסטרטגיה וחזון הבנק באמצעות למידה מחוללת שינוי, תקשורת ותהליכים המקדמים ביצועים, למידה המובילה לצמיחה אישית, ארגונית ועסקית ולמצוינות מקצועית וניהולית.

הקמפוס מקדם תרבות של LLL - Life Long Learning - למידה מתמשכת וחוצת ארגון, באמצעות כלים מגוונים ומתקדמים בכל זמן, מקום ובצמתים חיוניים. בנוסף, הקמפוס שותף לתהליכים אסטרטגיים בהדרכות, פיתוח צוותים ולווי מהלכי שינוי ופועל בפלטפורמות למידה מרחוק וכן מרכז סימולציות וכיתה אינטראקטיבית.

בשנת 2019 התקיימו בקמפוס פועלים כ-44,800 ימי למידה בכ-620 מחזורי קורסים בהם לדוגמה מקצועות המחנה, מצברי למידה, ימי אימון בנקאיים, ימי אימון ניהוליים, קורסים לבכירים, הכשרה לניהול בנקאי, קורסים מקוונים, יחידות למידה דיגיטליות, למידה בשטח, בכיתות הלימוד באזורים בסניפים וביחידות.

הכשרה בנקאית - המרכז ללימודי בנקאות אחראי על כשירות מקצועית של הבנקאים במערכי הבנק. ההכשרה נעשית באמצעות מגוון של קורסים ואימונים מקצועיים בהם משולבים גם תכני ציות ורגולציה ומיומנויות עסקיות, בהתאמה לאוכלוסיות, תפקידים ולמיקודים האסטרטגיים של הארגון.

הכשרת הבנקאים כוללת קורסים עם הכניסה לתפקיד, הכשרות ממוקדות לשמירה על כשירות, ימי אימון מקצועיים למנהלים, קורסים מתקדמים במגוון נושאים בנקאיים, הכשרות ממוקדות בשטח והדרכות דיגיטליות. במרכז ללימודי בנקאות התקיימו כ-24,000 ימי הדרכה, בכ-410 מחזורי קורסים.

הכשרה ופיתוח מנהלים - המרכז למנהיגות ופיתוח ארגוני בקמפוס פועלים מלווה את המנהלים והיחידות בניהול תהליכי שינוי, בהטמעת תרבות ארגונית וערכים, בהתאם לחזון ולאסטרטגיית הבנק. המרכז מפתח יכולות ניהול, מנהיגות, חוסן ויכולת התמודדות עם שינוי והעצמה אישית לעובדים ומנהלים. בשנת 2019 השתתפו מעל 2,480 עובדים ומנהלים בדרגים השונים בימי אימון והעשרה וכ-800 מנהלים בדרגים שונים השתתפו בתוכניות פיתוח מנהיגות.

7.5. מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה

7.5.1. מגזר לקוחות פרטיים

כללי ומבנה המגזר

הבנק מספק מגוון שירותים ללקוחות פרטיים לרבות שירותי ניהול חשבון שוטף, מתן אשראי למטרות שונות, פיקדונות ותוכניות חיסכון ופעילות בשוק ההון. בנוסף, מציע הבנק ללקוחות בעלי צרכים פיננסיים מורכבים, שירותים ופתרונות באמצעות מוצרים מתקדמים, ניהול נכסים גלובלי ומעטפת שירות מקצועית מיוחדת הכוללת פגישות וטלפונים יזומים ומערך ייעוץ מתקדם הנעזר בכלים תומכי החלטה.

השירותים ללקוחות המגזר מוענקים באמצעות מערך של 215 סניפים לרבות, סניף נייד ובאמצעות ערוצים ישירים: מכשירים לשירות עצמי בסניפים וב-"חצרות לקוח", "פועלים באינטרנט", "פועלים בסלולר", מוקד "פועלים בטלפון", "מערכת קולית לקבלת מידע וביצוע פעולות (IVR)" ופניות ברשתות החברתיות.

כחלק מתפישת השירות בבנק והאחריות החברתית, רואה הבנק בנגישות לאנשים עם מוגבלות נושא מהותי וחובה עסקית - במסגרתה הונגשו כלל שירותי הבנק לאנשים עם מוגבלות.

בשנים האחרונות קיימת מגמה מתמשכת של גידול בהיקפי הפעילות הבנקאית באמצעות ערוצים לא מאוישים (מכשירי בנק אוטומטיים לשירות עצמי, אתר האינטרנט, אפליקציות ובמענה הקולי האוטומטי במוקד פועלים בטלפון).

בנוסף למגמה זו, השיק הבנק במהלך השנה שירות תיאום פגישות עם בנקאים, אשר מאפשר ללקוח לתאם מפגש אישי, איכותי ומקצועי במועד המתאים לו (ההשקה הינה הדרגתית ותסתיים במהלך 2020).

מוצרים ושירותים

כחלק מאסטרטגיית הבנק להעצמת הערך ללקוח וליווי הלקוחות בצמתי ההחלטה החשובים בחיים, מציע הבנק מגוון מוצרים ושירותים ללקוחותיו, הכוללים בין היתר, שירותים לקבוצות לקוחות בעלי מאפיינים משותפים (פועלים YOUNG ומועדון הסטודנטים VIS), שירותים בערוצים הישירים ופיתוח אפליקציות ייעודיות (אפליקציה לפתיחת חשבון 'OPEN', אפליקציית Bit, אפליקציית שוק ההון).

פעילות שוק ההון

פעילות קבוצת הבנק בשוק ההון כוללת מגוון פעילויות ושירותים פיננסיים בתחומים שונים: ביצוע פעילות מסחר תפעול וקסטודי בניירות-ערך ישראלים (כולל בתחום המעו"ף), מסחר בניירות-ערך זרים, מחקר וייעוץ ללקוחות בתחום שוק ההון. הפעילויות מתבצעות בחלקן ישירות על-ידי הבנק ובחלקן על-ידי חברות בנות, אשר כל אחת מהן מתמחה ועוסקת בתחום מוגדר.

ייעוץ פיננסי

בשנת הדוח החל הבנק במתן שירותי ייעוץ פיננסי גם בערוץ הדיגיטלי - ייעוץ השקעות SMART ADVICE. במסגרת השירות, יועץ ההשקעות שולח ללקוח המלצות השקעה אישיות באמצעות אפליקציית שוק ההון ואתר הבנק.

ייעוץ פנסיוני

הבנק מעניק שירותי ייעוץ פנסיוני ותכנון פרישה באמצעות מערך יועצים הפרוסים ברחבי הארץ. הבנק מחובר למסלוקה הפנסיונית, ומקבל באמצעותה מידע לצורך מתן הייעוץ. לבנק רישיון ייעוץ פנסיוני והוא מעסיק יועצים בעלי רישיון ב-22 מרכזי ייעוץ פנסיוני. הבנק חתום על הסכמי הפצה עם מרבית החברות המנהלות קופות-גמל וקרנות פנסיה, והוא זכאי, כיועץ אובייקטיבי, לגבות עמלת הפצה אחידה בקשר עם הפצתן בהתאם לקבוע בתקנות. בשנת הדו"ח החל הבנק במתן שירות של ייעוץ ותכנון פרישה ללקוחות כל הבנקים. בשלב זה הבנק הוא בלעדי בתחום. במסגרת זו הוקם המרכז הארצי לתכנון פרישה במגדלי חוגי בר"ג. בגין השירות נגבית עמלת ייעוץ פנסיוני חד פעמית, בהתאם להנחיות בנק ישראל. כמו-כן, הושק השנה קמפיין פנסיוני שמטרתו העלאת המודעות לחשיבות הייעוץ הפנסיוני והייעוץ לפרישה בבנק. תחום הייעוץ הפנסיוני מורכב ומתאפיין בשינויים גולטוריים תכופים והבנק עוקב אחר השינויים ומיישם אותם הלכה למעשה.

שיווק והפצה

השיווק וההפצה בארץ נעשים בסניפי הבנק, פנים אל פנים, באמצעות הטלפון ב"פועלים בטלפון", ובאמצעות הערוצים הישירים (מכשירים לשירות עצמי, אתר ואפליקציה), זאת הן בפנייה יזומה והן בתגובה לפניית הלקוחות. מהלכי השיווק מקבלים ביטוי גם בפרסום בעיתונות, בטלוויזיה, ברשת, ברדיו, בשלטי חוצות ובסניפים. בשנים האחרונות הרחיב הבנק בצורה משמעותית את השימוש באמצעי שיווק במדיה הדיגיטלית, באינטרנט ובמובייל, המאפשרים פנייה ממוקדת ללקוחות על-פי תחומי העניין ומאפייני הפעילות שלהם ברחבי הרשת.

לקוחות

המגזר כולל לקוחות פרטיים המפולחים לפלחי לקוחות על-פי פרמטרים של גיל, חוזק פיננסי ו/או רמת הכנסה, יתרות אקטיבה ופוטנציאל צמיחה. התייחסות מיוחדת ניתנת לאוכלוסיית הגיל השלישי באמצעות מתן ליווי ותמיכה בעולם הדיגיטלי.

תחרות

בשנים האחרונות נמשכת העלייה בעוצמת התחרות על הלקוחות. התפתחויות טכנולוגיות ובשלות עולה מצד קהלי לקוחות מהוות פוטנציאל להגברת הכוחות התחרותיים בשוק, במקביל להורדת חסמי כניסה לשחקנים חדשים וחיזוק שחקנים קטנים. בשנים האחרונות התרחבה סביבת התחרות לגופים פיננסיים וחופץ בנקאיים, דוגמת חברות כרטיסי האשראי, חברות הביטוח, מיזמים טכנולוגיים פיננסיים וגופים קמעונאים נוספים. יישום החוק להגברת התחרות במערכת הבנקאות ('חוק שטרומ') וחוק נתוני אשראי תורמים לעלייה בעוצמת התחרות בענף. התמודדות עם אתגרי סביבת התחרות הינה דרך פילוח מותאם צורכי והעדפות לקוח, התאמה מיטבית של הצעת הערך וחווית הלקוח לפי הצרכים השונים, תוך פיתוח מערך הפצה רב ערוצי, מותאם, זמין ונגיש.

שינויים טכנולוגיים שיש בהם כדי להשפיע מהותית על המגזר

כחלק מאסטרטגיית הבנק להעצמת הערך ללקוחות פיתח הבנק כלים ופלטפורמות אשר יאפשרו לו לבסס את מובילותו גם בשנים הבאות:

"פועלים OPEN"

פתיחת חשבון בנק בדיגיטל באפליקציה בתהליך דיגיטלי מלא שנמשך כ-7 דקות, ללא בנקאי ובכל שעה. תוך שימוש בטכנולוגיות מתקדמות של זיהוי פנים "חיות" וטכנולוגיית צילום ופענוח תעודות שאושר על-ידי בנק ישראל. פתיחת החשבון מתאפשרת בכל זמן ומכל מקום, ולאחר מכן, ניתנת ללקוחות גישה מלאה לכלל השירותים של הבנק - אפליקציה, אתר, סניפי הבנק, מוקד טלפוני ועוד. שירות בלעדי במערכת הבנקאות בישראל. בהמשך השנה, השיק הבנק פתיחת חשבון בדיגיטל גם לצעירים בגילאי 16 עד 18 בתהליך פתיחת חשבון ייחודי, מותאם עבורם, מתוך הבנה של לקוחות אלה עושים את צעדיהם הראשונים בעולם הפיננסי.

אפליקציית Bit

- Bit המשיכה להתרחב ונכנסה לתחומי פעילות חדשים בהתאם לתנאי השוק ובכפוף להוראות החוק והרגולציה הרלוונטיות (ובכלל זה התנאים והמגבלות המפורטים בנייר העמדה של בנק ישראל מיום 9 ביולי 2019 בנושא פעילות אפליקציות התשלומים של הבנקים):
- עולם הביטוח והפנסיה** - השנה נוצרו שיתופי פעולה כדי לאפשר ללקוחות כל הבנקים שצרכים לקבל החזרים כספיים ממגוון חברות ביטוח (הראל, מגדל, מנורה, איילון ועוד) לקבל את הכסף ישירות באמצעות Bit. בנוסף, Bit התרחבה גם לשוק הפנסיה, ומאפשרת לעמית קרנות הפנסיה של עמיתים לפדות כספים באמצעות Bit.
- עולם ה-e-commerce** - שיתופי פעולה מאפשרים ללקוחות כל הבנקים לשלם באופן מידי, ללא הצורך בהקלדת פרטי כרטיס האשראי באתרים ואפליקציות של חברות מובילות - דומינוס פיצה, רמי לוי, מחסני חשמל, שקם אלקטריק ועוד.
- עולם התחבורה** - במרכז של משרד התחבורה זכתה קבוצת בנק הפועלים עם Bit, מוביט ופנגו, כדי להוביל את השינוי בתחבורה הציבורית בישראל במטרה לתת למשתמשים אפשרות לתכנן מסלול, לקבל מידע עדכני, לבחור את המסלול המהיר והמשתלם ביותר, לבחור במסלול החיוב הזול ביותר עבור המשתמש ולשלם בצורה קלה באמצעות Bit.
- עולם החינוך** - שת"פ עם אוניברסיטת בר אילן במטרה לאפשר לקהל הסטודנטים לשלם את שובר תשלום שכר הלימוד באמצעות Bit. הסטודנטים יקבלו הודעת SMS המעדכנת אותם על התשלום, ומשם יעברו לשלם ב-Bit.

SMART ADVICE

ייעוץ השקעות דיגיטלי המאפשר ללקוחות לקבל נטיפיקציות מיועץ ההשקעות האישי שלהם, כמענה להתפתחויות בשווקים וכחלק מניהול שוטף של תיק הלקוח במסגרת תהליך הייעוץ.

כניסה בטביעת אצבע לאתר הבנק

השנה פותחה יכולת כניסה לאתר הבנק (WEB) באמצעות טביעת אצבע, ללא צורך בסיסמה או בקוד משתמש. זיהוי ביומטרי מתאפשר בדפדפן במכשירי אנדרואיד ובהמשך גם ב-iphone.

- שיתוף פעולה עם הטכניון במסגרתו הוקמה מעבדת חדשנות לצורך ביצוע מחקרים בתחום מדעי הנתונים, אשר מטרתם לפתור אתגרים שונים בעולם הטכנולוגי-בנקאי, כגון ניהול סיכונים מתקדם וחיזוי פעילות פיננסית של לקוחות עסקיים ופרטיים.
- אפליקציה חדשה למסחר בשוק ההון תוך שדרוג התשתיות במטרה לאפשר לבנק שילוב הצעות ערך נוספות ללקוחות שוק ההון בצורה מהירה ומתאמת.
- חידושים מתמידים באפליקציית bit לרבות העברה לכל מוטב מזדמן באמצעות QR CODE, ללא צורך לשמור את פרטי המוטב באנשי הקשר וללא חשש לטעויות.
- השקת מגוון שירותים לניהול המשכנתא באתר האינטרנט, כדוגמת הפקת דוח פרטי משכנתאות, בקשה למימוש הטבת 'חודש חופש' להפוגה למשך חודש אחד מתשלומי המשכנתא והודעה על פירעון מוקדם של המשכנתא.
- אפשרות לבקש הלוואה רב ערוצית באפליקציית ניהול החשבון בנייד.

שינויים רגולטוריים - מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על המגזר

בשנים האחרונות ניכרת התגברות הרגולציה כחלק מהתוכנית להגברת התחרות בשוק הבנקאות:

- ביום ה-14 במרץ 2018, אישרה מליאת הכנסת בקריאה שנייה ושלישית את פרק הבנקאות חוק מערכת נידוד בין בנקים (התוכנית להגברת התחרות בשוק הבנקאות באמצעות הסרת חסמי מעבר). בהתאם לחוק, הבנקים יאפשרו מעבר ללקוחות באופן מקוון, בטוח, בתוך שבעה ימי עסקים וללא עלות ללקוח, כניסת החוק לתוקף תהיה בתוך שלוש שנים.
- ביום ה-16 בדצמבר 2019, פרסם הפיקוח על הבנקים הוראת כללים לסוגי המוצרים אשר ינוידו במסגרת המערכת - ביניהם הרשאות לחיוב החשבון, ניהול יתרת חובה בשקלים ובמטבע-חוץ, ניהול ניירות-ערך ועוד. בנוסף, פורסמה ב-16.12.19 הוראת נוהל בנקאי תקין אשר מסדירה את רצף הפעולות הנדרשות מהבנק הקולט והבנק המעביר בנייד, והמפרטת את החובות החלות על כל אחד מהם.
- ביום ה-26 במרץ 2018, פורסם עדכון בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 422 "פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהולו". מטרת העדכון הינה לשפר את יכולתם של לקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים לנהל חשבון ביתרת זכות באמצעות כלים דיגיטליים מתקדמים. השינויים נכנסו לתוקף ביום ה-1 באוקטובר 2018.
- ביום ה-18 במרץ 2018, פורסם ברשומות חוק צמצום השימוש במזומנים ובשיקים. החוק נועד לצמצם את היקף השימוש במזומנים ובשיקים בעיקר על-ידי קביעת איסורים ומגבלות. תחולת החוק בכל הנוגע לנושא מזומנים ביום ה-1 בינואר 2019. תחולת החוק בכל הנוגע לנושא שיקים (סעיף 5 לחוק) ביום ה-1 ביולי 2019.
- ביום ה-31 בדצמבר 2018, אושר בוועדת הרפורמות של הכנסת חוק שירותי תשלום, התשנ"ט-2019, אשר קובע הסדרה אחידה של ההגנות הצרכניות בתחום שירותי התשלום. תכליתו המרכזית של חוק שירותי תשלום, הינה מתן הגנה צרכנית ללקוחות (משלמים או מוטבים) המקבלים ואשר יקבלו בעתיד "שירותי תשלום" מ"נותני שירותי תשלום", הגברת אמון הציבור ב"אמצעי התשלום" השונים ויצירת תשתית ראשונית להגברת התחרות בתחום שירותי התשלום בישראל. תחולת החוק צפויה הייתה להיכנס ביום ה-9 בינואר 2020.
- ביום ה-17 בפברואר 2020, עבר בכנסת בקריאה שנייה ושלישית תיקון שדוחה את כניסת חוק שירותי תשלום לתוקף בתשעה חודשים עד אוקטובר 2020.
- ביום ה-1 בפברואר 2018, נכנסה לתוקפה הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 450, בנושא הליכי גביית חובות. ההוראה מסדירה וקובעת את אופן פעולת הבנק בגביית חובות ממשקי בית ועסקים קטנים.
- בחודש מרץ 2018, פורסם ברשומות חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018, אשר ייכנס לתוקף בספטמבר 2019. מטרת החוק:
 - א. להביא ככל האפשר לשיקומו הכלכלי של החייב.
 - ב. להשיא את שיעור החוב שייפרע לנושים.
 - ג. לקדם את שילובו מחדש של חייב שהוא יחיד במרקם החיים הכלכליים.באשר לשעבוד צף נקבע כי נושה המובטח בשעבוד צף יהיה רשאי להיפרע את החוב המובטח מכספי השעבוד הצף בסכום שלא יעלה על 75% מהתמורה שהתקבלה ממימוש נכסי השעבוד הצף, כאשר לגבי שאר החוב יהיה מעמד הנושה המובטח כמעמד שאר הנושים הכלליים. כמו-כן, הוגדרו מחדש החובות בדיון קדימה שייפרעו בסדר עדיפות כפי שהוגדר בחוק. תחילתו של החוק תהא 18 חודשים מיום פרסומו ברשומות (יום התחילה) והוא יחול על הליכים לפי חוק זה שהחלו ביום התחילה ואילך. עם זאת, נקבעו בחוק הוראות מעבר נוספות באשר לתחולתן של הוראות שונות בחוק, בין היתר באשר לעניין שעבוד צף, לעניין פשיטת רגל וצו כינוס נכסים.

למידע בדבר יוזמות רגולטוריות שעשויה להיות להן השפעה על פעילות המגזר, לרבות מידע על חוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל ("ועדת שטרובל"), ראה ביאור 35 לדוחות הכספיים.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 5-7: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר לקוחות פרטיים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
*2018	2019	
במיליוני ש"ח		
2,756	2,828	סך הכנסות ריבית, נטו
11	5	הכנסות מימון שאינן מריבית
2,767	2,833	סך-הכל רווח מימוני, נטו
1,520	1,500	עמלות והכנסות אחרות
4,287	4,333	סך ההכנסות
הוצאות בגין הפסדי אשראי		
455	220	סך הוצאות תפעוליות ואחרות
3,603	3,748	רווח מפעילות נמשכת לפני מסים
229	365	הפרשה למסים על הרווח מפעילות נמשכת
85	138	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
144	227	
אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח		
44,099	41,456	פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח
187,136	188,766	

* חלק מהנתונים סווגו מחדש על מנת לשקף שינויים בצורה נאותה.

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק של מגזר לקוחות פרטיים בשנת 2019 הסתכם ב-227 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-144 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע מקיטון בהוצאות בגין הפסדי אשראי ועלייה ברווח המימוני, נטו וקוזז בחלקו על-ידי עלייה בהוצאות התפעוליות. הרווח המימוני, נטו, בשנת 2019 הסתכם ב-2,833 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-2,767 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע מעלייה ביתרות פיקדונות הציבור, לצד עלייה במרווחים הפיננסיים על הפיקדונות בשל עליית שיעור הריבית הדולרית והשקלית. ההכנסות מעמלות בשנת 2019 הסתכמו ב-1,500 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,520 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מירידה בעמלות ניירות-ערך, עמלות הפצת מוצרים פיננסיים ודמי ניהול חשבונות. ירידה זו קוזזה בחלקה על-ידי גידול בעמלות כרטיסי אשראי. ההוצאות בגין הפסדי אשראי בשנת 2019 הסתכמו ב-220 מיליון ש"ח בהשוואה ל-455 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע מירידה בהפרשה הקבוצתית, בעיקר עקב קיטון במחיקות האוטומטיות ובהיקף החובות הבעייתיים. ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2019 הסתכמו ב-3,748 מיליון ש"ח בהשוואה ל-3,603 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהוצאות המחשוב והפרסום ועמלות הסליקה של Bit וכן מעלייה בהוצאות השכר כתוצאה מהסכם השכר. האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכם בכ-41.5 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-44.1 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכמו בכ-188.8 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-187.1 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. למידע נוסף אודות סיכון אשראי לאנשים פרטיים, ראה "סיכון אשראי" בפרק סקירת הסיכונים, בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

7.5.2. מגזר עסקים קטנים

כללי ומבנה המגזר

הבנק מספק מגוון שירותי בנקאות ומוצרים פיננסיים לעסקים קטנים. פעילות המגזר מבוצעת באמצעות מערך הסינוף הארצי של הבנק במחלקות עסקיות המתמחות במתן שירותי ללקוחות עסקיים וכן באמצעות הערוצים הישירים (ראה פרק "מגזר לקוחות פרטיים" לעיל). הבנק מספק שירותים נדרשים גם ללקוחות עסקיים של המגזר העסקי והמגזר המסחרי.

השירותים הניתנים ללקוחות המגזר כוללים שירותי ניהול חשבון שוטף, לצד מהלכים רחבי היקף לתמיכה והצמחה של מגזר זה וביניהם מגוון מוצרי אשראי ייעודיים המותאמים לצרכי הלקוח לצד הטבות חוץ בנקאיות וחבילות ייעוץ המסייעים במתן כלים ללקוחות בעולם החדש.

מוצרים ושירותים

כחלק מאסטרטגיית הבנק להתמקד בהרחבת הפעילות במגזר העסקים הקטנים, מציע הבנק מגוון מוצרים ושירותים ללקוחותיו החל ממימון לפעילות העסקית, חבילת מוצרים ושירותים להתרחבות העסק, שירותי דיגיטל מתקדמים ומוקד שירות מתמחה בעסקים. כמו-כן, הבנק המשיך בפעילות המרכז לצמיחה פיננסית המעניקה לעסקים קטנים בכל רחבי הארץ ידע וכלים לניהול העסק והצמחתו.

שיווק והפצה

כחלק מתמיכת הבנק התקיימו במהלך דצמבר 2019 - ינואר 2020 מגוון פעילויות למען העסקים הקטנים, וביניהם: תחרות העסקים הקטנים בשיתוף ידיעות אחרונות, שביל העסקים הקטנים בשיתוף שידורי קשת ואתר מאקו, קמפיין עסקים קטנים תוך מיקוד במתן סיוע לעסקים באתגר ההתרחבות ואיתור מנועי צמיחה.

מטרת הפרויקטים להעניק חשיפה למגוון העסקים הייחודיים בארצנו, להביא לידי ביטוי את החיבור העמוק של בנק הפועלים למגוון רחב של אנשים ועסקים, להעניק לבעלי עסקים כלים וידע באמצעות סדנאות ללא עלות בכל רחבי הארץ וכתבות תוכן ייחודיות בכל התקשורת. השיווק וההפצה בארץ נעשים בסניפי הבנק, פנים אל פנים ובאמצעות הטלפון וב"פועלים בטלפון", הן בפנייה יזומה והן בתגובה לפניית הלקוחות. מהלכי השיווק המקבילים ביטוי גם בפרסום בעיתונות, בטלוויזיה, באינטרנט, ברדיו, בשלטי חוצות ובסניפים. בשנים האחרונות הרחיב הבנק בצורה משמעותית את השימוש באמצעי שיווק במדיה הדיגיטלית, באינטרנט ובסולר, המאפשר פנייה ממוקדת ללקוחות על-פי תחומי העניין ומאפייני הפעילות שלהם ברחבי הרשת.

לקוחות

מגזר העסקים הקטנים מספק שירותים ומוצרים פיננסיים ללקוחות עסקיים קטנים ובינוניים ממגוון רחב של ענפי משק. בנוסף, מטופלים במגזר החשבונות הפרטיים של הלקוחות העסקיים.

תחרות

הפעילות במגזר זה דורשת התמחות והיכרות מעמיקה עם הלקוח, לצורך ניהול סיכונים האשראי, ולכן התחרות במגזר זה הינה בעיקרה בין בנקים, על מכלול הפעילות של הלקוח.

התחרות על מגזר זה מתבטאת בפיתוח הצעות ערך ייעודיות לגיוס ולהעמקת פעילות עם הלקוחות. בשנים האחרונות גופים חוץ בנקאיים ומוסדיים החלו להיכנס לתחום האשראי לעסקים קטנים ולהגדיל את התחרות בתחום. במקביל, נמשכת מגמת מעבר לערוצי בנקאות ישירים, כגון אינטרנט לעסקים ומכונות להפקדת שיקים ומזומנים.

שינויים טכנולוגיים שיש בהם כדי להשפיע מהותית על המגזר

זיהוי ביומטרי בכניסה לאפליקציה לעסקים -

החל משנה זו, הלקוחות העסקיים יכולים להיכנס לאפליקציה לעסקים באופן קל ופשוט. בטביעת אצבע או זיהוי פנים* בלי לזכור סיסמה. בלי לזכור קוד משתמש.

הלקוח נרשם לשירות מתוך האפליקציה, עובר תהליך קצר וחד פעמי של הרשמה, הכולל זיהוי טביעת האצבע או סריקת תווי הפנים* באמצעות מצלמה במכשיר.

שינויים רגולטוריים - מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על המגזר

למידע בדבר יוזמות רגולטוריות שעשויה להיות להן השפעה על פעילות המגזר ראה ביאור 35 לדוחות הכספיים.

* במכשירים תומכים.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 6-7: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר עסקים קטנים

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2018*	2019	
במיליוני ש"ח		
1,621	1,610	סך הכנסות ריבית, נטו
3	2	הכנסות מימון שאינן מריבית
1,624	1,612	סך-הכל רווח מימוני, נטו
584	580	עמלות והכנסות אחרות
2,208	2,192	סך ההכנסות
הוצאות בגין הפסדי אשראי		
392	299	סך הוצאות תפעוליות ואחרות
1,114	1,179	רווח מפעילות נמשכת לפני מסים
702	714	הפרשה למסים על הרווח מפעילות נמשכת
260	272	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
442	442	
אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח		
32,561	31,022	פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח
42,415	45,959	

* חלק מהנתונים סווגו מחדש על מנת לשקף שינויים בצורה נאותה.

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק של מגזר העסקים הקטנים בשנת 2019, הסתכם ב-442 מיליון ש"ח, בדומה לשנה הקודמת. הרווח המימוני, נטו, בשנת 2019 הסתכם ב-1,612 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,624 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מירידה בברוחי האשראי וביתרות האשראי. ההוצאות בגין הפסדי אשראי בשנת 2019 הסתכמו ב-299 מיליון ש"ח בהשוואה ל-392 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע מירידה בהפרשה הקבוצתית, בעיקר עקב קיטון במחיקות האוטומטיות. ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2019 הסתכמו ב-1,179 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,114 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע מעלייה בהוצאות השכר עקב השפעת הסכם השכר, ובהוצאות המחשב. האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכם בכ-31.0 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-32.6 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכמו בכ-46.0 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-42.4 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.

7.5.3. מגזר הלוואות לדיור

כללי ומבנה המגזר

הבנק מציע הלוואות לדיור ללקוחות פרטיים, הן מכספי הבנק והן במסגרת תוכניות הסיוע הממשלתיות, באמצעות נציגויות משכן בסניפים השונים הפרושים ברחבי הארץ.

מוצרים ושירותים

הפעילות העיקרית של מגזר זה הינה מתן הלוואות לדיור ומיועדת לקהל לקוחות המבקשים הלוואה למימון אחת מהמטרות שלהלן:

- הלוואה המיועדת לרכישה של דירת מגורים, בנייתה, הרחבתה או שיפוץ.
 - הלוואה המיועדת לרכישת מגרש לבניית דירת מגורים או לרכישת זכות לדירת מגורים.
 - הלוואה הניתנת במשכון דירת מגורים ושאינה למטרת עסק.
 - הלוואה המיועדת למימון פירעון מוקדם של הלוואה, כאמור לעיל.
- פעולת חיתום משכנתאות נערכת ונבחנת בהתייחס לארבעה רכיבים מהותיים: יכולת החזר, הבטוחה - הנכס המוצע לשעבוד, שיעור מימון ומרווחים.

שיווק והפצה

השיווק וההפצה נעשים באמצעות נציגויות משכן בסניפי הבנק ובאמצעות "פועלים בטלפון" ו"פועלים באינטרנט". כמו-כן, מתבצעות פעולות שיווק והפצה באמצעי המדיה השונים כגון שלטים באתרי בניה.

לקוחות

לקוחות המגזר הינם לקוחות פרטיים אשר ניתנות להם הלוואות לדיור. מדובר בלקוחות הבנק על-פי קווי הלקוחות השונים להם קיימת פעילות בנקאית שוטפת וכן לקוחות בנקים זרים שנטלו משכנתא וזוהי פעילותם היחידה בבנק.

התפתחויות עיקריות במגזר

תחרות

משכנתא הינה מוצר מוטה מחיר: מדובר בעסקה כלכלית משמעותית ביותר של משק הבית ולכן הלקוח מבצע סקר שוק ומשווה מחירים. לכן מדובר בשוק מאופיין בתחרות רבה.

שינויים רגולטוריים - מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על המגזר

בתחום ההלוואות לדיור קיימת רגולציה ייעודית ענפה, בנוסף לרגולציה הכללית החלה על מתן אשראי על-ידי הבנק.

- חוק הבנקאות (שירות ללקוח) (תיקון 31) (דחיית פירעון הלוואה לדיור בשל פטירה) - פורסם ברשומות ביום 7 בינואר 2019. במקרה של פטירת לווה, לבקשת מי שחייב לפרוע את ההלוואה, על הבנק לדחות את תשלומי המשכנתא, לתקופה שלא תעלה על 12 חודשים, ללא תשלום וללא חיוב בריבית פיגורים. על הבנק מוטלת חובה להודיע על אפשרות בקשת הדחיה כאשר נודע לו על פטירת לווה. התיקון יחול על חוזי הלוואה לדיור שיכרתו 6 חודשים מיום פרסומו.
 - תקנות חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות) (סייג לתשלומים על חשבון מחיר הדירה), התשל"ה 1975 - תיקון מיום 16 באפריל 2019. התקנות חלות על פרויקט בנייה שחוזי המכר לגבי כל הדירות הכלולות בו נחתמו לאחר ה-16 במאי 2019. התקנות קובעות שלבי בנייה ושיעורי תשלום חדשים (שונים מהקבוע בתקנות הישנות), וכן - מבחינות בין שלבי הבניה ושיעורי התשלום בפרויקט של בנייה חדשה לבין אלו שבפרויקט תמ"א - חיזוק בנין מפני רעידות אדמה.
 - טיוטת עדכון להוראת נוהל בנקאי תקין 329 - ביום 1 ביולי 2019 פרסם בנק ישראל טיוטת עדכון להוראה 329, לפיה המגבלות על חלק ההלוואה בריבית משתנה (סעיף 7 להוראה) לא תחולנה על הלוואות לאזרחי ישראל אשר מרבית הכנסתו משולמת במטבע-חוץ וזאת בנוסף להחרגה מהמגבלות הנ"ל, שקיימת כבר בהוראה, לגבי הלוואות לדיור במטבע-חוץ או צמודות מטבע-חוץ שניתנו לתושב חוץ.
 - טיוטת עדכון שאלות ותשובות להוראת נוהל בנקאי 329 - ביום 8 ליולי 2019 העביר בנק ישראל טיוטת עדכון לשאלות ותשובות להוראת נוהל בנקאי תקין 329 בשני עניינים:
- 1) המגבלות על חלק ההלוואה בריבית משתנה תחולנה על סך ההלוואה לדיור בניכוי הסכומים שההוראה מתירה להחריג מהמגבלות הנ"ל. ביום 30 ביולי 2019 העביר איגוד הבנקים לבנק ישראל את עמדתו לעדכון שו"ת זה ולפיה נדרש להבהיר כי בביצוע הלוואות לדיור, הן ביחס לרמת ההלוואה הבודדת והן ביחס לסך ההלוואות ברמה הרבעונית, המגבלות על חלק ההלוואה בריבית משתנה כאמור בסעיף 7 להוראה תחולנה על סכום ההלוואה בניכוי הסכומים הנ"ל שההוראה מתירה להחריג.
- 2) במקרה בו קרוב משפחה שאינו בעל זכות במקרקעין מצטרף כלווה להלוואה לא ניתן להתחשב ביותר ממחצית מהכנסתו, גם אם הוא משלם 100% מההחזר החודשי.

טבלה 7-7: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר הלוואות לדיור

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
*2018	2019	
במיליוני ש"ח		
696	838	סך הכנסות ריבית, נטו
61	60	עמלות והכנסות אחרות
757	898	סך ההכנסות
הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי		
37	13	סך הוצאות תפעוליות ואחרות
271	293	רווח (הפסד) מפעילות נמשכת לפני מסים
449	592	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד) מפעילות נמשכת
164	223	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
285	369	
81,030	89,331	אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח

* חלק מהנתונים סווגו מחדש על מנת לשקף שינויים בצורה נאותה.

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק של מגזר הלוואות לדיור בשנת 2019 הסתכם ב-369 מיליון ש"ח בהשוואה ל-285 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע מעלייה ברווח המימוני, נטו. הרווח המימוני, נטו בשנת 2019 הסתכם ב-838 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-696 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע מעלייה בהיקפי האשראי ובמרווחים הפיננסיים על האשראי. ההוצאות בגין הפסדי אשראי בשנת 2019 הסתכמו ב-13 מיליון ש"ח בהשוואה ל-37 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מגביית חובות שנמחקו חשבונאית בעבר. ההוצאות התפעוליות והאחרות של המגזר בשנת 2019 הסתכמו ב-293 מיליון ש"ח בהשוואה ל-271 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע מעלייה בהוצאות השכר עקב גידול בהיקף הפעילות, לצד השפעת הסכם השכר ועלייה בהוצאות המשפטיות. האשראי לציבור ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכם בכ-89.3 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-81.0 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. הגידול נובע מעלייה בהיקפי הפעילות. למידע נוסף אודות סיכונים בתיק הלוואות לדיור, ראה סעיף 3.2.7 בפרק סקירת הסיכונים, בדוח הדירקטוריון וההנהלה.

7.5.4. מגזר מסחרי

כללי ומבנה המגזר

המגזר המסחרי מספק מגוון רחב של שירותי בנקאות ללקוחות עסקיים מדרג הביניים (Middle Market). המגזר פועל באמצעות מרכזי עסקים ללקוחות ותיקים ומרכזי עסקים ללקוחות בצמיחה. ללקוחות המגזר מוענקים שירותים תפעוליים על-ידי מערך מרכזי השירות הפזורים בארץ.

מוצרים ושירותים

השירותים אותם מעמיד הבנק ללקוחות המגזר כוללים מתן אשראי לפעילות שוטפת ולמימון השקעות, ערבויות, מכתבי אשראי, פעילות סחר חוץ ועסקאות במכשירים פיננסיים ונגזרים. כמו-כן, ניתנים שירותי השקעות באפיקים השונים: מטבע-חוץ, שקלים, ניירות-ערך וכו'. המגזר המסחרי מספק שירותים בנקאיים גם ללקוחות הפועלים בענף הבנייה והנדל"ן. השירותים הבנקאיים כוללים בין השאר, מתן אשראי ללקוחות וכן הנפקת ערבויות מסוגים שונים ובכלל זה ערבויות לרכישי דירות בהתאם לחוק המכר.

פעילויות משלימות

- **FX TRADER** - מערכת מסחר באינטרנט בפלטפורמה זמינה ונוחה ללקוח.
- **אשראי ישיר לעסקים** - הלוואות בתוך מסגרת מאושרת הניתנות לניצול באמצעות "אתר האינטרנט לעסקים".
- **העצמה דיגיטלית** - פיתוח פתרונות מותאמים העונים לצרכי לקוחות החטיבה העסקית, הרחבת תשתית הפעילות באתר העסקי ובאפליקציה העסקית.
- **Cash Management** - כלי פיננסי דיגיטלי מתקדם המאפשר קבלת תמונה פיננסית נרחבת הכוללת תזרים מזומנים וניתוח מגמות של העסק, ומסייע ללקוח בקבלת החלטות באופן מהיר ונוח.
- **ערבויות דיגיטליות** - פיתוח פלטפורמה של הפקת קובץ ערבות דיגיטלית, כולל הגשת בקשה על-ידי הלקוח באתר העסקי של הבנק.

שיווק והפצה

שיווק מוצרי הבנקאות ושירותי הבנקאות והפצתם ללקוחות מתבצעים באמצעות מנהלי קשרי הלקוחות שבאגף המסחרי, מחלקת ניהול מכירות שבמטה האגף המסחרי ובשיתוף עם המטה החטיבתי. לרשות הלקוחות עומדים ערוצי התקשורת המקובלים בבנקאות המקומית, כגון: סניפים, "פועלים בטלפון", אינטרנט וכד'.

לקוחות

תחומי הפעילות העיקריים של לקוחות המגזר הינם: תעשייה, מסחר ובנייה ונדל"ן ופעילותם מתבצעת בעיקר בשוק המקומי כמו-כן מטפל המגזר גם בלקוחות המנהלים פעילות יבוא ויצוא. עיקר הגידול במגזר זה, מקורו בענף הבנייה והנדל"ן. בנוסף כחלק מהאסטרטגיה, מתמקד הבנק בהעמקת פעילות עם לקוחות בתחום ענף המסחר.

האינדיקטורים הכלכליים מצביעים על צמיחה יציבה ברוב ענפי המשק, שוק העבודה מאופיין בתעסוקה מלאה והשכר במגמת עלייה. שנת 2019 אופיינה באי יציבות פוליטית, חוסר יכולת לבצע התאמות בתקציב וחרגה של הגרעון התקציבי מהיעד. לכל אלה צפויה להיות השפעה מרסנת על הצמיחה בשנה הקרובה. בענף הבנייה למגורים הפעילות נותרה ברמה גבוהה וזו הושפעה מהבשלה של פרויקטים במסגרת פרויקט מחיר למשתכן וכן מירידת הריביות לכל הטווחים.

תחרות

המגזר מתאפיין בתחרות גבוהה כאשר המתחרים העיקריים הינם התאגידים הבנקאיים. בתחום האשראי התחרות באה לידי ביטוי הן בשיעורי הריבית והעמלות המוצעים ללקוחות על-ידי הבנקים המתחרים, והן בתנאים הנלווים כגון שיעורי המימון אותם מוכנים לאשר הבנקים המתחרים. כמו-כן, עבור חלק מלקוחות המגזר קיימים בשוק תחליפים לאשראי הבנקאי כגון הנפקות ציבוריות ופרטיות ואשראי שניתן על-ידי גופים פיננסיים חוץ בנקאים.

שינויים טכנולוגיים

המגזר נעזר במערכות טכנולוגיות לצורך ניהול תהליכי ניתוח מצב הלקוחות, בקרה ושיווק. בבנק מבוצע תהליך מתמשך של שיפור מערכות אלו. תהליך זה כולל גם מרכיבים הנוגעים לטיפול בלקוחות המגזר. טיוב המערכות בבנק ושכלולן מהווים גורם חשוב בהעלאת רמת השירות ללקוחות המגזר וליצירת אפשרויות נוספות להרחבת הפעילות איתם.

שינויים רגולטורים - מגבלת חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על המגזר

ביום 12 בינואר 2020 פורסם חוזר בנק ישראל בדבר עדכון מגבלת החבות בענף "בינוי נדל"ן ותעשייה ומסחר של מוצרי בנייה" (להלן ענף בינוי ונדל"ן). בהתאם לחוזר הבנק יכול לבחור במסלול בו הוא מעמיד אשראי לענף בינוי ונדל"ן עד לשיעור 24% בתנאי שהתוספת מעבר ל-20%, שהינו שיעור המגבלה במקובל בכל הענפים, נועדה לממן פרויקטים תשתיתיים לאומיים (PPP) אשר נכללים במסגרת ענף "עבודות הנדסה אזרחית".

יוזמות רגולטוריות

ראה בפרק "מגזר עסקי" להלן.

טבלה 7-8: מגזרי פעילות גישת ההנהלה - תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר המסחרי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
*2018	2019	
במיליוני ש"ח		
1,006	1,091	סך הכנסות ריבית, נטו
6	10	הכנסות מימון שאינן מריבית
1,012	1,101	סך-הכל רווח מימוני, נטו
351	370	עמלות והכנסות אחרות
1,363	1,471	סך ההכנסות
(37)	89	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
506	512	סך הוצאות תפעוליות ואחרות
894	870	רווח (הפסד) מפעילות נמשכת לפני מסים
333	331	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד) מפעילות נמשכת
561	539	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
37,489	40,138	אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח
25,259	25,143	פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח

* חלק מהנתונים סווגו מחדש על מנת לשקף שינויים בצורה נאותה.

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק של המגזר המסחרי בשנת 2019 הסתכם ב-539 מיליון ש"ח בהשוואה ל-561 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מעלייה בהוצאות בגין הפסדי אשראי. הרווח המימוני, נטו, בשנת 2019 הסתכם ב-1,101 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,012 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בהיקפי האשראי ובמרווחים הפיננסיים על הפיקדונות בשל עליית שיעור הריבית הדולרית והשקלית. ההכנסות מעמלות בשנת 2019 הסתכמו ב-370 מיליון ש"ח בהשוואה ל-351 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בעמלות מעסקי מימון. בשנת 2019 רשם המגזר המסחרי הוצאות בגין הפסדי אשראי בסך של 89 מיליון ש"ח בהשוואה להכנסות בסך של 37 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול בהוצאות בגין הפסדי אשראי נבע מירידה בגביית חובות שנמחקו חשבונית בעבר ומעלייה בהוצאות שנרשמו על בסיס פרטני. האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכם בכ-40.1 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-37.5 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכמו בכ-25.1 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-25.3 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.

7.5.5 מגזר עסקי

כללי ומבנה המגזר

המגזר העסקי מתמחה במתן שירותים פיננסיים לתאגידים גדולים בישראל כאשר מתן אשראי מהווה את עיקר פעילותו. המגזר פועל באמצעות שלושה סקטורים שבכל אחד מהם פועלים מנהלי קשרי לקוחות (מק"לים) בעלי התמחות ייעודית:

- נדל"ן.
 - תעשייה, מסחר ומלונאות.
 - תשתיות ואנרגיה.
- בנוסף, עוסק המגזר במוצרי מימון מורכבים, לרבות: מימון סחר חוץ, מימון הון חוזר, מימון נכסים בחו"ל, עסקות מימון מורכבות, סינדיקציה ומכירת סיכוני אשראי.
- החטיבה העסקית כוללת גם את האגף לאשראים מיוחדים, אשר מרכז את הטיפול בלקוחות המגזר העסקי והמגזר המסחרי שנקלעו לקשיים, מתוך ניסיון לסייע לשיקומם תוך מתן תמיכה עסקית.

מוצרים ושירותים

השירותים הניתנים ללקוחות המגזר כוללים מימון פעילות שוטפת, כמו גם מימון השקעות, מימון פרויקטים בתחום התשתית (בשיטת ה-BOT/PFI), שירותים פיננסיים, וכן פעולות סחר-חוץ ועסקאות במכשירים פיננסיים נגזרים. במסגרת השירותים הניתנים ללקוחות הפועלים בענף הבניה הנדל"ן ניתן למנות, בין היתר, ליווי פרויקטי בנייה, מתן אשראי ללקוחות וכן הנפקת ערבויות מסוגים שונים ובכלל זה ערבויות לרוכשי דירות בהתאם לחוק המכר. למגזר פעילויות משלימות זהות במהותן לאלה הניתנות במגזר המסחרי. לפרטים נוספים ראה פרק "מגזר מסחרי" לעיל.

שיווק והפצה

שיווק מוצרי הבנקאות והפצתם ללקוחות המגזר מתבצעים באמצעות מנהלי קשרי הלקוחות שבאגף העסקי בשיתוף עם המטה החטיבתי. כחלק מרכזי מפלטפורמת המכירות, עומדים לרשות לקוחות המגזר מומחי מוצר בתחומי חדר עסקות, ייעוץ השקעות, סחר-חוץ, מטבע-חוץ, עובר ושב ועוד אשר עובדים בצמוד למנהל קשרי הלקוחות. מנהל קשרי הלקוחות נמצא בקשר רצוף עם הלקוחות שהוא מטפל בהם, לצורך מענה לצרכים הבנקאיים שלהם, שיווק מוצרי הבנק והתאמת פתרונות מימון לעסקאות שונות. לרשות הלקוחות עומדים ערוצי התקשורת המקובלים בבנקאות המקומית, כגון: סניפים, "פועלים בטלפון", אינטרנט וכד'.

לקוחות

לקוחות המגזר הינם תאגידים גדולים בישראל אשר פועלים בעיקר בתחומי הפעילות: נדל"ן, תעשייה, שוק ההון, תקשורת, מסחר ומלונאות ותשתיות. אנרגיה.

תחרות

התחרות בתחום זה גבוהה ומתבטאת בשירות, במחירים, בתנאים להעמדת המימון ובמהירות התגובה. קבוצת הבנק מתמודדת עם תחרות גוברת מול המערכת הבנקאית הישראלית, לרבות בנקים זרים שיש להם נציגויות בישראל. עבור חלק מלקוחות המגזר קיימים בשוק תחליפים לאשראי הבנקאי כגון הנפקות ציבוריות ופרטיות ואשראי שניתן על-ידי גופים פיננסיים חוץ בנקאיים. שנת 2019 התאפיינה בממצע הנפקות אגרות-חוב ברמה דומה לשנת 2018.

שינויים רגולטורים - מגבלות חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על המגזר

- ב-29 נובמבר 2019 פרסם בנק ישראל עדכון להוראת נב"ת 313 ("מגבלות על חבות של לווה ושל קבוצת לווים"), שמועד תחילתו ב-1.7.2020, לפיו תכנס מגבלה חדשה ללווים העוסקים בפעילות ספקולטיבית ומסוגים לענף שירותים פיננסיים, על-פי האוכלוסייה שהוגדרה בהוראה 330 ("ניהול סיכון אשראי הטמון בפעילות מסחר של לקוחות במכשירים נגזרים ובניירות-ערך"). על-פי העדכון חבות לווה העוסק בפעילות ספקולטיבית שאינו לווה מפוקח לתאגיד הבנקאי תוגבל לשיעור של 10%, לאחר ניכויים, מההון של הבנק והמגבלה תחול גם על חבות מצטברת של לווים השייכים לקבוצת לווים.
- ב-12 בינואר 2020 לאחר תקופת הדו"ח פרסם בנק ישראל עדכון לנוהל בנקאי תקין 315 ("מגבלות חבות ענפית") המקל על מגבלה ענפית. החל ממועד זה תאגיד בנקאי רשאי לבחור במסלול בו הוא מעמיד אשראי לענף הבינוי ונדל"ן עד לשיעור של 24%, בתנאי שהתוספת מעבר ל-20% נועדה לממן פרויקטים תשתיתיים לאומיים מסוג PPP, אשר נכללים במסגרת ענף "עבודות הנדסה אזרחית".
- בחודש מרץ 2018 התפרסם חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח-2018 אשר חל החל מיום 15 בספטמבר 2019. לפרטים נוספים ראה ביאור 35 בדוחות הכספיים.

יודגש כי בנוסף למגבלות שנקבעו בהוראות הפיקוח על הבנקים, קובע דירקטוריון הבנק מעת לעת מגבלות נוספות לריכוזיות האשראי. נכון למועד הדוח הבנק אינו חורג מהמגבלות שנקבעו.

מגבלות ביחס להסדרי הלוואות משותפות (הסדרי קונסורציום)

בשנים האחרונות פרסם הממונה על התחרות מספר מכתבים במסגרתם נקבעו מספר תנאים לחבירה בהסדרי הלוואה אשר הצדדים לו הם תאגידים בנקאיים או גופים מוסדיים או גופים דומים שהתאגדו מחוץ לישראל. תוקף המכתבים הוארך מעת לעת. המכתב האחרון היה בתוקף עד ליום 14 ביוני 2018 - מועד כניסתם לתוקף של כללי ההגבלים העסקיים (פטור סוג להסדרי הלוואות משותפות) (הוראת שעה), תשע"ח-2018. פטור סוג כאמור מגדיר את התנאים, אשר בהתקיימם, יהיה הבנק פטור מפניה לרשות לקבלת אישור להסדר הלוואה המשותפת (דהיינו, מתן אשראי לתאגיד, במשותף עם מלווה אחד או מלווים נוספים הנכללים בהגדרת "מלווה" בהוראת הפטור). לאור האמור בפטור הסוג, בכל מקרה בו בכוונת הבנק לתת במשותף עם תאגידים בנקאיים או גופים מוסדיים או גופים דומים שהתאגדו מחוץ לישראל, הלוואה לתאגיד כלשהו - על הבנק לבדוק קיומם של התנאים הקבועים בהוראות הפטור בהתאם לחלופות השונות ולנסיבות כל עסקה. תוקף הוראות הפטור הינו לשלוש שנים והן אינן חלות על הסדר הלוואה משותפת שנחתם לפני מועד כניסתו לתוקף של פטור הסוג ומתנהל כסדרו. יחד עם זאת, ככל שיחול שינוי מהותי בהסדר הלוואה משותפת שנחתם על בסיס מכתבי הרשות האמורים טרם כניסתו של פטור הסוג לתוקף, יש לבחון את ההסדר הרלוונטי בכללותו מחדש, לאור הדין החדש.

טבלה 7-9: מגזרי פעילות גישת ההנהלה - תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר העסקי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2019	*2018	
במיליוני ש"ח		
1,370	1,396	סך הכנסות ריבית, נטו
113	75	הכנסות מימון שאינן מריבית
1,483	1,471	סך-הכל רווח מימוני, נטו
482	496	עמלות והכנסות אחרות
1,965	1,967	סך ההכנסות
הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי		
(333)	588	
615	611	סך הוצאות תפעוליות ואחרות
1,683	768	רווח מפעילות נמשכת לפני מסים
624	298	הפרשה למסים על הרווח מפעילות נמשכת
1,059	470	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח		
71,937	75,656	
פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח		
44,150	53,035	

* חלק מהנתונים סווגו מחדש על מנת לשקף שינויים בצורה נאותה.

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק של המגזר העסקי בשנת 2019 הסתכם ב-470 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,059 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מעלייה בהוצאות בגין הפסדי אשראי.

הרווח המימוני, נטו, בשנת 2019 הסתכם ב-1,471 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,483 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. ירידה ברווחים בגין מכירת הלוואות קוזזה ברובה על-ידי עלייה בהכנסות הריבית, נטו עקב עלייה ביתרות האשראי והפיקדונות ובמרווחים הפיננסיים על הפיקדונות בשל עליית שיעור הריבית הדולרית והשקלית.

ההכנסות מעמלות בשנת 2019 הסתכמו ב-496 מיליון ש"ח בהשוואה ל-482 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול נבע בעיקר מעלייה בעמלות מעסקי מימון וסחר חוץ, שקוזזה בחלקה על-ידי ירידה בעמלות ניירות-ערך.

ההוצאות בגין הפסדי אשראי הסתכמו בשנת 2019 ב-588 מיליון ש"ח, בהשוואה להכנסות בסך של 333 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. השינוי נבע בעיקר מעלייה בהוצאות שנרשמו על בסיס פרטני.

האשראי לציבור, נטו ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכם בכ-75.7 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-71.9 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. הגידול נובע בעיקר מיתרות אשראי לקבוצת ישראל, אשר נכללו לראשונה החל מהרבעון השני של שנת 2019 עקב הפסקת האיחוד.

פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכמו בכ-53.0 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-44.2 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. הגידול נבע מעלייה בהפקדות של לקוחות מוסדיים גדולים.

7.5.6 פעילות בינלאומית

כללי

הפעילות הבינלאומית של קבוצת הבנק כוללת את סניף ניו-יורק ונציגויות, הפועלים שוויץ, בנק פוזיטיף תורכיה, וכן קיום קשרים עם בנקים ברחבי העולם. עיקר הפעילות העסקית הבינלאומית של הבנק מבוצעת באמצעות סניף ניו-יורק, המתמקד בתחומי הפעילות הבאים: מתן שירותים בנקאיים מקיפים הן לחברות ישראליות הפועלות בארצות-הברית והן לחברות ולקוחות מקומיים, הכוללים: אשראי, סחר-חוץ, פיקדונות ושירותי חדר עסקות. סניף ניו-יורק מאפשר ללקוחותיו גם ביטוח פיקדונות על-ידי ה-FDIC. בנוסף הסניף נותן אשראי בדרך של רכישת השתתפויות.

תחום הפעילות מול בנקים כולל מסחר באמצעות חדרי עסקות, שיתוף פעולה בסחר חוץ ובמימון סחר בינלאומי, מימון פרויקטים, סליקת תשלומים ושירותים בתחום שוק ההון (ראה פרק "חשיפת אשראי למוסדות פיננסיים זרים").

בתחום הבנקאות הפרטית הבינלאומית, הבנק משלים את הפסקת הפעילויות בחו"ל וסגירת חברות הבנות.

מגבלת חקיקה, תקינה ואילוצים מיוחדים החלים על הפעילות הבינלאומית

בנוסף לכללים ולמגבלות המוטלים על-ידי בנק ישראל על הפעילות הבינלאומית של קבוצת הבנק, הן מכוח חקיקה ונהלים והן מכוח הוראות בהיתרים הניתנים על-ידי בנק ישראל בעת רכישת חברות בנות ו/או פתיחת סניפים בחו"ל, פעילות המגזר הבינלאומי במדינות השונות כפופה לתקנות רלוונטיות לאופי הפעילות של הקבוצה במדינות בהן מתקיימת פעילות עסקית (Cross border regulations) ולפיקוח גולטורי מצד רשויות שלטוניות שונות במדינות בהן פועלות שלוחות הבנק בחו"ל, הכוללות דרישות של הון, החזקת נכסים נזילים, ציות ואיסור הלבנת הון וכיוצא בזה.

לפרטים בדבר חקירת עסקי קבוצת הבנק עם ליקוחות אמריקאים ראה ביאור T25 בדוחות הכספיים.
לפרטים בדבר חקירת הבנק בקשר עם בכירים בארגון הכדורגל הבינלאומי (FIFA) ראה ביאור T25 בדוחות הכספיים.

היחידות העיקריות בבנקאות הבינלאומית

סניף ניו-יורק

עיקר הפעילות העסקית הבינלאומית של קבוצת הבנק מבוצעת באמצעות סניף ניו-יורק ונציגויות וכן קיום קשרים עם בנקים ברחבי העולם. לסניף ניו-יורק פעילות בתחום ה-Middle Market בארצות-הברית, באמצעות פיתוח מערכת יחסים ומתן אשראי ישיר ללקוחות מסחריים מקומיים. כמו-כן, פועל הסניף בשוק הסינדיקציות כפעילות משלימה.

Hapoalim (Switzerland) Ltd. (הפועלים-שוויץ)

בחודש ספטמבר 2017 החליט הבנק להביא להפסקת פעילותו של הפועלים שוויץ.
בחודש אפריל 2018 חתם הבנק על הסכם עם Bank J. Safra Sarasin AG ו-Banque J. Safra Sarasin (Luxembourg) S.A למכירת תיק נכסי ליקוחות הבנקאות הפרטית הבינלאומית של הפועלים שוויץ בסניפיו בשוויץ ובלוקסמבורג. בהתאם להסכם, במהלך חודש נובמבר 2018, הועברו מרבית נכסי הליקוחות משוויץ ולוקסמבורג לקונה.

בחודש יוני 2019 חתם הבנק על הסכם עם Hyposwiss Private Bank Geneva SA למעבר מרבית יתרת תיק נכסי ליקוחות הבנקאות הפרטית הבינלאומית של הפועלים שוויץ בסניפיו בשוויץ ובלוקסמבורג. במהלך שנת 2019 בוצעו מספר פעימות בהן הועבר חלק ניכר מהחשבונות הנותרים בסניפיו שוויץ ולוקסמבורג ל-Hyposwiss Private Bank Geneva SA. יתכנו העברות נוספות.
הבנק פועל להחזרת הרישיון הנדרש לשם יציאת החברה מגדר אחריותה הפיקוחית של ה-FINMA.

Banque Hapoalim (Luxembourg) S.A. (בנק הפועלים לוקסמבורג)

חברה בת בנקאית (בבעלות מלאה של הבנק) אשר עיקר פעילותה מתן אשראי לתאגידים הפועלים באירופה אשר יש להם זיקה ישראלית. בחודש יוני 2019, החליט דירקטוריון הבנק כחלק ממהלך לחיזוק מוטת השליטה בפעילויות בחו"ל, לפעול לסגירת בנק הפועלים לוקסמבורג, בדרך של העברת תיק האשראי הקיים שלו לישראל או פירעון יתרתו וכן להמשיך בפעילות המימון במדינות מסוימות באירופה ישירות דרך הבנק מישראל.

פעילות הבנק בתורכיה

קבוצת הבנק פועלת כיום בתורכיה באמצעות Bank Pozitif Kredi Ve Kalkinma Bankasi Anonim Sirketi (להלן "בנק פוזיטיף"), הפועל ומתמחה בתחום הבנקאות העסקית.

חלקו של הבנק בבנק פוזיטיף עומד על 69.8%. לפרטים נוספים ראה פרק 2.6 בדוח הדירקטוריון.
לאור המצב הכלכלי והפוליטי בתורכיה, במסגרת התוכנית האסטרטגית של הבנק, הוחלט לפעול למכירת ההשקעה בבנק פוזיטיף. בהתאם לכך, הבנק פועל להקטנה הדרגתית של תיק האשראי של בנק פוזיטיף.

בחודש אוקטובר 2019 התקשר הבנק, במשותף עם בעל מניות המיעוט בבנק פוזיטיף, עם בנק השקעות תורכי שסייע באיתור רוכשים פוטנציאליים. הבנק מעריך כי יוכל להתקשר במהלך השנה הקרובה בהסכם למכירת החזקותיו בבנק פוזיטיף אך אינו צפוי להשיב את מלוא סכום ההשקעה בחברה, וסביר שמרבית התמורה תהיה מותנית.

בהתאם לכללי החשבונאות החלים על הבנק, ולאור צפי הבנק למכירת ההשקעה בשנה הקרובה במחיר הנמוך מערכה בספרי הבנק, העריך הבנק את השווי ההוגן של התמורה הצפויה והכיר בהפסד מירידת-ערך בסך של כ-56 מיליוני ש"ח בשנת 2019.

לבעל מניות המיעוט בבנק פוזיטיף טענות כנגד הבנק בקשר עם ההשפעה, לכאורה, של האמור על התוצאות של בנק פוזיטיף. עוד יצוין כי בחודש ינואר 2019 בנק ישראל הנחה את הבנק להגדיל את שיעורי השקלול של נכסי הסיכון בחישוב יחס ההון המאוחד בגין הפעילות בבנק פוזיטיף, החל משנת 2020.

המרכז לבנקאות פרטית בינלאומית בתל-אביב

מרכז המספק לתושבי חוץ שירותים ומוצרי בנקאות פרטית. ברבעון השלישי של שנת 2019, הוחלט על הפסקת פעילות בניירות-ערך ללקוחות שהינם תושבי חוץ. במהלך הרבעון הראשון של שנת 2020 הושלמה העברת ליקוחות המרכז לסניף של החטיבה הקמעונאית והמרכז נסגר.

טבלה 7-10: תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של המגזר הבינלאומי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2018	2019	
במיליוני ש"ח		
471	463	סך הכנסות ריבית, נטו
89	(12)	הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית
560	451	סך-הכל רווח מימוני, נטו
136	72	עמלות והכנסות אחרות
696	523	סך ההכנסות
הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי		
101	68	
1,757	1,124	סך הוצאות תפעוליות ואחרות
(1,162)	(669)	רווח (הפסד) מפעילות נמשכת לפני מסים
31	(2)	הפרשה למסים (הטבת מס) על הרווח (הפסד) מפעילות נמשכת
		רווח (הפסד) נקי:
(1,193)	(667)	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
20	10	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
(1,173)	(657)	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח		
14,136	12,978	
פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח		
19,017	16,147	

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

ההפסד המיוחס לבעלי מניות הבנק של מגזר הפעילות הבינלאומית בשנת 2019 הסתכם ב-657 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-1,173 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון בהפסד נבע מירידה בהוצאות שנרשמו בגין הפרשה בקשר עם חקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים. הקיטון בהפסד קוזז בחלקו על-ידי ירידת-ערך בסך של כ-56 מיליון ש"ח, שנרשמה בשנת 2019 בגין השקעת הבנק בפוזיטיף.

להלן השינויים העיקריים בתוצאות הפעילות הבינלאומית:

- הרווח הנקי של סניף ניו-יורק הסתכם בכ-39 מיליון ש"ח בשנת 2019 בהשוואה לרווח של כ-82 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע ברובו מעלייה בהוצאות הפסדי אשראי ועל-ידי רישום הוצאה בגין הפרשה בקשר עם חקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים וקוזז בחלקו על-ידי גידול בהכנסות הריבית שנבע בעיקר מפעילות ה-Middle-Market.
- ההפסד של הפועלים שוויץ הסתכם בכ-622 מיליון ש"ח בשנת 2019 בהשוואה להפסד בסך של כ-1,209 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון בהפסד נבע בעיקר מירידה בהוצאות שנרשמו בגין הפרשה בקשר עם חקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים, בהשוואה להוצאה שנרשמה אשתקד. קיטון זה קוזז בחלקו על-ידי רישום הפסד ממכירת תיק נכסי הלקוחות של הפועלים שוויץ בסניפיו בשוויץ ובלוקסמבורג בשנת 2019.
- ההפסד המיוחס לבעלי מניות הבנק בגין קבוצת בנק פוזיטיף הסתכם בכ-58 מיליון ש"ח בשנת 2019 בהשוואה לכ-44 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול בהפסד נבע בעיקרו מרישום ירידת-ערך בסך של כ-56 מיליון ש"ח בגין השקעת הבנק בבנק פוזיטיף, וזאת לנוכח צפי הבנק למכירת ההשקעה בשנה הקרובה במחיר הנמוך מערכה בספרי הבנק. הגידול בהפסד קוזז בחלקו על-ידי רישום הפרשה משמעותית להפסדי אשראי בשנת 2018.

- סך האשראי לציבור של הפעילות הבינלאומית ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכם בכ-12.9 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-14.1 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.
 - האשראי לציבור ליום 31 בדצמבר 2019 בסניף ניו-יורק הסתכם בכ-12.4 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-13.1 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. בפעילות ה-Middle-Market הסתכם האשראי בכ-11.1 מיליארד ש"ח, מתוכו סך של כ-4.8 מיליארד ש"ח בגין עסקות סינדיקציה. זאת, בהשוואה לכ-11.7 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018, מתוכו סך של כ-5.0 מיליארד ש"ח בגין עסקות סינדיקציה. הקיטון נבע מירידה בשער הדולר.
 - ליום 31 בדצמבר 2019 נותרו בהפעלים שוויץ יתרות אשראי לציבור בהיקף זניח, בהשוואה לכ-0.6 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. זאת עקב המשך צמצום פעילותו של הפועלים שוויץ והשלמת מספר פעימות בהסכם להעברת יתרת תיק נכסי לקוחות הבנקאות הפרטית הבינלאומית של הפועלים שוויץ ל-Hyposwiss Private Bank Geneva SA, כאמור לעיל.
 - האשראי לציבור ליום 31 בדצמבר 2019 בבנק פוזיטיף בתורכיה הסתכם בכ-0.4 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-0.5 מיליארד ש"ח ביום 31 בדצמבר 2018.
- סך פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2019 של הפעילות הבינלאומית הסתכמו בכ-16.1 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-19.0 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.
- יתרת פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2019 בסניף ניו-יורק הסתכמה בכ-16.1 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-18.1 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. בפעילות ה-Middle-Market הסתכמו הפיקדונות בכ-7.8 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-6.8 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018. יתרת פיקדונות הציבור מסוג Brokered CD's הסתכמה בכ-8.3 מיליארד ש"ח בהשוואה לכ-11.3 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.
 - עם העברת מרבית נכסי הלקוחות נותרו פיקדונות בהיקף זניח בבנק הפועלים שוויץ בהשוואה ליתרה בסך 1.0 מיליארד ש"ח בסוף שנת 2018.

7.5.7. מגזר ניהול פיננסי

כללי ומבנה

פעילות מגזר זה כוללת:

- פעילות בתיק הבנקאי - ניהול המקורות והשימושים לרבות ניהול סיכונים השוק והנזילות (לפרטים בדבר סיכונים אלה, ראה פרק "סקירת הסיכונים" בדוח הדירקטוריון וההנהלה), וזאת באמצעות קביעת מחירי העברה פנימיים (ראה להלן), ניהול תיק השקעות, הנפקות אגרות-חוב ושטרי הון וביצוע עסקות במכשירים פיננסיים נגזרים. פעילות המגזר בתיק הבנקאי מתבצעת בעיקרה באמצעות היחידות לניהול נכסים והתייבוי ("נ"ה") בארץ ובחו"ל ובאמצעות היחידה לניהול השקעות נוסטרו האחראיות על ניהול תיק אגרות-חוב (ממשלתי וקונצרני).
- פעילות בתיקי המסחר כוללת בעיקר מתן שירות ללקוחות הבנק לביצוע עסקות בניירות-ערך (ישראלים וזרים), במכשירים פיננסיים בש"ח, במטבע-חוץ ובריבית באמצעות חדרי העסקות, כמו גם תמיכה בפיתוח ובתחבור של מוצרים פיננסיים מתוחכמים.

ההכנסות העיקריות של המגזר נובעות מניהול חשיפות בתיק הבנקאי ובתיק למסחר וכן ממרווחים ועמלות בפעילות חדרי העסקות ושירותי התפעול מול הלקוחות. בנוסף, כולל המגזר בחישוב הכנסותיו, תוצאות מניהול תיק השקעות במניות ובאגרות-חוב ומהשקעות בחברות כלולות. כמו-כן, מגזר זה אחראי על ניהול הקשרים עם בנקים ומוסדות פיננסיים ברחבי העולם ואחראי על מתן שירותים ללקוחות הפעילים בישראל במגוון תחומים לרבות בשוקי ההון והכסף.

פעילויות, מוצרים ושירותים

התיק הבנקאי - ניהול מקורות ושימושים

אגף ניהול נכסים והתייבוי ("להלן "אגף נ"ה") אחראי לניהול המקורות והשימושים של הבנק על מגוון פעילויות המגזרים השונים. האגף קובע מחירי העברה פנימיים ("ריבית סיטונאית") לגיוס מקורות ולשימושי המגזרים השונים. הריבית הסיטונאית מהווה את ריבית הבסיס לפעילות המגזרים השונים מול לקוחות הבנק ולפיה הם מחויבים ומזוכים. כמו-כן, הריבית הסיטונאית מהווה אמצעי לניהול סיכונים השוק והנזילות. הבנק מייחס חשיבות רבה לגיוס מקורות יציבים בעלי פיזור גבוה. לבנק מקורות מימון מגוונים, שעיקרם מגיוס פיקדונות מהציבור בארץ, כשחלקו הארי מלקוחות קמעונאיים, וללא תלות במפקיד בודד או בקבוצת מפקידים. בנוסף, מגייס הבנק פיקדונות מלקוחות מוסדיים ועסקיים גדולים. כמו-כן, מגייס הבנק באמצעות אגרות-חוב ומכשירי הון שמנפיקה קבוצת הבנק. המקורות במטבע-חוץ כוללים פיקדונות לקוחות פרטיים ולקוחות עסקיים בארץ, תושבי חוץ, לקוחות הבנקאות הפרטית הבינלאומית, חברות ישראליות בחו"ל, הנפקת CDs ומכשירים אחרים המבוטחים על-ידי ה-FDIC בארצות-הברית והנפקות של אגרות-חוב בחו"ל. כחלק מניהול סיכונים השוק והנזילות מנהלת חטיבת שווקים פיננסיים ובנקאות בינלאומית תיק אגרות-חוב, המורכב מאגרות-חוב ממשלתיות ואגרות-חוב קונצרניות. התיק מנהל באמצעות יחידת ניהול השקעות נוסטרו של הבנק. פעילות השקעות לנסטרו - מטרתה להגדיל את הגמישות בניהול התיק הבנקאי תוך ניצול האפשרויות לשיפור התשואה על עודפי הנזילות וגיוון אפיקי הפעילות. תיק ההשקעות הינו חלק מהתיק הבנקאי, וכולל השקעה באגרות-חוב ובמניות בארץ ובחו"ל.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

פעילות בתחום המסחר - חדר עסקות (OTC ונגזרים)

הבנק מעניק ללקוחותיו שירות מקיף בחדר עסקות (OTC ונגזרים) המאפשר להם לפעול במכשירים הפיננסיים השונים ועל נכסי בסיס שונים, לצורכי מסחר, הגנה וגידור סיכונים. ביצוע העסקות עם לקוחות הבנק נעשה בהתאם למסגרות האשראי שהוקצו להם על-ידי בעלי סמכויות האשראי בבנק ועל בסיס מודלים פנימיים של הבנק. המודלים מגדירים את חשיפות האשראי בעסקות המבוצעות בחדר העסקות. בשנים האחרונות קיימת עלייה מתמדת במודעות לפעילויות שמציע חדר עסקות, אשר גררה בעקבותיה גם דרישה למגוון רחב יותר של מוצרים וברמות תחכום גבוהות יותר. כמענה לצרכים אלה, וכדי לשמר את מעמדו כבנק מוביל וחדשני, סל המוצרים בארץ כולל מוצרים מורכבים, וביניהם: נגזרים, לרבות אופציות ריבית בשקלים, אופציות אקזוטיות, ומוצרי ריבית מתוחכמים.

כחלק מפעילות הבנק בתחום המסחר, חדר העסקות הינו אחד מעושי השוק הראשיים באגרות-חוב ממשלתיות וכן מהווה עושה שוק במרבית המוצרים בהם הוא פעיל.

שירותי ברוקראג' ומשמרת

הבנק מעמיד ללקוחותיו שירות לביצוע עסקות בניירות-ערך ובנגזרים סחירים באמצעות שני חדרי מסחר: חדר מסחר ניירות-ערך ישראלים וחדר מסחר ניירות-ערך זרים וכן שרותי משמרת ניירות-ערך.

שירותים למנהלי נכסים פיננסיים

מערך שירות למנהלי נכסים פיננסיים, מאגד בתוכו פעילויות של מתן שירותים בנקאיים למנהלי נכסים פיננסיים: מנהלי קרנות נאמנות, מנהלי תיקי השקעות, מנהלי קופות-גמל, קרנות השתלמות ופנסיה.

בנוסף, לקרנות נאמנות המערך מעמיד שירותים נלווים לניהול חשבון, הכוללים בין השאר שיעור נכסים, הפקת דוחות בקרה והכנת דיווחים לרשויות. ביום 31 בדצמבר 2019 שווי הנכסים של קרנות הנאמנות להן מספק המערך שירותים נלווים לניהול חשבונות בהיקפים שונים הסתכם בסך של כ-93 מיליארד ש"ח.

בהמשך להחלטת הבנק להפסיק את פעילות מתן שירותי תפעול קופות-גמל וקרנות השתלמות לחברות מנהלות, הפסקת הפעילות הושלמה ברבעון השלישי לשנת 2019.

שירותים למוסדות פיננסיים

מחלקת בנקים ומוסדות פיננסיים אמונה על ניהול היחסים והקשר העסקי עם בנקים ומוסדות פיננסיים בעולם. קשרים אלה תומכים במגוון הפעילויות העסקיות של הבנק, לרבות פעילות סחר חוץ, מסחר במטבע-חוץ, פיקדונות, נגזרים ובניירות-ערך.

במסגרת ניהול פעילותו מול בנקים ומוסדות פיננסיים זרים הבנק מספק מגוון רחב של שירותים לרבות שירותי סאב-קסטודי לבנקים קסטודיאנים מובילים מחו"ל הפעילים בישראל בתחום ניירות-ערך.

תחרות

בשנים האחרונות עולה באופן מתמיד רמת התחכום בשוקים הפיננסיים בישראל. מגמה זו בולטת במיוחד בהרחבת סל המוצרים העומדים לרשות המשקיעים והפעילים בשוק. מכשירים סחירים מסוגים שונים ומכשירים נגזרים הופכים להיות נגישים יותר.

בכל הקשור לפעילות חדר עסקות וחדרי מסחר ניירות-ערך קיימת תחרות ענפה ואינטנסיבית. המתחרים העיקריים הינם ארבע הקבוצות הבנקאיות הגדולות בישראל, בנקים זרים, וכן חברות פיננסיות אחרות, המתמחות בתחום.

לקוחות

המגזר מספק שירותים מגוונים לכלל לקוחות המגזרים האחרים בבנק, בין אם באמצעות סניפי הבנק ומנהלי קשרי הלקוחות ובין אם בקשר ישיר עם לקוחות גדולים. חדר העסקות מקיים פעילות שיווקית מול מוסדות פיננסיים זרים, דבר שהביא להגדלה משמעותית של מחזורי הפעילות מול לקוחות אלה (במגוון המוצרים בהם הבנק משמש עושה שוק).

הסכמי שיתוף פעולה

במהלך העסקים השוטף מקיים הבנק, ובמסגרתו המגזר לניהול פיננסי, קשרים ענפים עם המוסדות הפיננסיים המובילים בעולם. הקשרים העסקיים בין הבנק לגופים אלה בשוקי ההון השונים מושתתים, בין היתר, על הסדרים בינלאומיים סטנדרטיים, כגון: הסכמי מסגרת התומכים בפעילות חדרי העסקות, הסכמים מיוחדים למזעור סיכונים אשראי שמועדים להגביל את סיכון האשראי בנגזרים (Credit Support Annex) או פעילות באמצעות מסלוקות בינלאומיות, לשם מזעור סיכונים צד נגדי וסיכונים סליקה בעסקות במטבע-חוץ ובריביות.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 7-11: מגזרי פעילות גישת ההנהלה - תוצאות הפעילות ונתונים עיקריים של מגזר ניהול פיננסי⁽¹⁾

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר		
2018	2019	
במיליוני ש"ח		
967	1,082	סך הכנסות ריבית, נטו
1,159	409	הכנסות מימון שאינן מריבית
2,126	1,491	סך-הכל רווח מימוני, נטו
153	128	עמלות והכנסות אחרות
2,279	1,619	סך ההכנסות
הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי		
(2)	(1)	
491	448	סך הוצאות תפעוליות ואחרות
1,790	1,172	רווח מפעילות נמשכת לפני מסים
557	407	הפרשה למסים על הרווח מפעילות נמשכת
1,233	765	רווח (הפסד) מפעילות נמשכת לאחר מסים
4	11	חלקו של הבנק ברווחים של חברות כלולות לאחר מסים
		רווח (הפסד) נקי:
1,237	776	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
15	7	המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
1,252	783	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
אשראי לציבור, נטו, לסוף תקופת הדיווח*		
1,255	2,359	
פיקדונות הציבור לסוף תקופת הדיווח		
34,283	32,595	

* חלק מהנתונים סווגו מחדש על מנת לשקף שינויים בצורה נאותה.
(1) מגזר ניהול פיננסי כולל, בין היתר, פעילות מול גופים מוסדיים, אשר מרביתם מוצגים במסגרת המידע על מגזרי פעילות פיקוחיים כמגזר נפרד.

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק במגזר הניהול הפיננסי בשנת 2019 הסתכם ב-783 מיליון ש"ח בהשוואה ל-1,252 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מירידה ברווח המימוני, נטו.

הרווח המימוני, נטו של המגזר בשנת 2019 הסתכם ב-1,491 מיליון ש"ח, בהשוואה ל-2,126 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מהפסד בסך 261 מיליון ש"ח לעומת רווח בסך 64 מיליון ש"ח בשנת 2018, כתוצאה משינוי בפערים בין השווי ההוגן של נגזרים שהינם חלק מניהול הנכסים וההתחייבויות של הבנק לבין מדידת אותם נכסים על בסיס צבירה, אשר נבע בעיקר כתוצאה מירידת הריבית השקלית הארוכה. בנוסף, חל קיטון בהכנסות מהפרשי שער בעיקר בשל גידור חשיפות מטבע של פריטים לא-כספיים, חל קיטון בהכנסות מהפרשי הצמדה בשל השינויים בשיעור עלית המדד הידוע בין התקופות וחלה ירידה ברווח מהשקעה במניות. מנגד, חלה עלייה ברווח מהשקעה באגרות-חוב.

ההכנסות מעמלות בשנת 2019 הסתכמו ב-128 מיליון ש"ח בהשוואה ל-153 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הקיטון נבע בעיקר מירידה בעמלות תפעול ונאמנות לגופים מוסדיים, כתוצאה מהפסקת פעילות מתן שירותי תפעול קופות-גמל וקרנות השתלמות לחברות מנהלות בחודש יולי 2019.

האשראי לציבור, נטו, ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכם בכ-2.4 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-1.3 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.

פיקדונות הציבור ליום 31 בדצמבר 2019 הסתכמו בכ-32.6 מיליארד ש"ח, בהשוואה לכ-34.3 מיליארד ש"ח ליום 31 בדצמבר 2018.

7.5.8. התאמות

במסגרת זו נכללות פעילויות בהיקפים זניחים של קבוצת הבנק, אשר אף אחת מהן אינה מגיעה עד כדי מגזר בר-דיווח. מסגרת זו כוללת, בין היתר: (1) תוצאות חברות הבנות פועלים סהר בע"מ, פועלים שוקי הון - בית השקעות בע"מ, ופעילים ניהול תיקי השקעות בע"מ; (2) רווח הון ממכירת בניינים וציד; (3) הפרשות והוצאות משפטיות ואחרות בקשר עם החקירה של עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים שאינם מיוחסות לפעילות הבינלאומית; (4) התאמות של פעולות בין-מגזריות. נציין כי במהלך שנת 2020 צפויה פועלים סהר להפסיק לספק שירותי משמרת וברוקראג' ללקוחות ולסיים מעמדה כחבר הבורסה לניירות-ערך.

שינויים עיקריים ברווח הנקי וביתרות המאזניות

ההפסד המיוחס לבעלי מניות הבנק של מגזר אחר בשנת 2019 הסתכם ב-374 מיליון ש"ח, בהשוואה לרווח נקי בסך של 25 מיליון ש"ח בשנת 2018. ההפסד מפעילות נמשכת המיוחס לבעלי מניות הבנק של המגזר בשנת 2019 הסתכם ב-670 מיליון ש"ח בהשוואה להפסד בסך של 339 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הגידול בהפסד נבע מעלייה בהפרשה בקשר עם חקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאים. כמו-כן, מגזר אחר כולל רווח נקי המיוחס לפעילות מופסקת אשר הסתכם בסך של 296 מיליון ש"ח בשנת 2019, בהשוואה ל-364 מיליון ש"ח בשנה הקודמת. הרווח מפעילות מופסקת בשנת 2019 כולל רווח נטו בסך של כ-137 מיליון ש"ח, בגין מכירת 62.5% ממניות ישראלכרט והיתרה נובעת מחלקו של הבנק ברווחי ישראלכרט - 159 מיליון ש"ח בשנת 2019 בהשוואה ל-364 מיליון ש"ח בשנת 2018. יתרות האשראי לציבור, הנכללות במגזר זה לתקופות השוואה כוללות את פעילות קבוצת ישראלכרט, המהווה פעילות מופסקת.

7.6. מגבלות ופיקוח על פעילות התאגיד הבנקאי

כללי

הבנק פועל במסגרת חוקים, תקנות והוראות שחלקם ייחודיים למערכת הבנקאית, וחלקם, גם אם אינם ייחודיים כאמור, משפיעים על מקטעים מהותיים מפעילותו. פקודת הבנקאות, חוקי הבנקאות השונים והוראות ניהול בנקאי תקין אשר מפרסם המפקח על הבנקים מעת לעת, מהווים את הבסיס החוקי והמרכזי לפעילותה של קבוצת הבנק. אלו מגדירים, בין היתר, את גבולות הפעילות המותרת לבנק, את הפעילות המותרת לחברות בנות וחברות קשורות לקבוצת הבנק ואת תנאי השליטה והבעלות בהן, את מערכות היחסים בין הבנק ללקוחותיו, את השימוש בנכסי הבנק ואת אופן הדיווח על הפעילות האמורה למפקח על הבנקים ולציבור.

בצידם כפוף הבנק לחקיקה ענפה המסדירה את פעילותו בשוק ההון הן עבור לקוחותיו והן עבור עצמו (למשל בתחום ייעוץ ההשקעות וניהול תיקי לקוחות, ייעוץ פנסיוני, דיני ניירות-ערך ומגבלות על פעילות בתחום הביטוח).

חוקים נוספים, בנושאים ייחודיים, מטילים על בנקים, והבנק בכללם, חובות וכללים ספציפיים. כך למשל החקיקה הקשורה באיסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור, חוק נתוני אשראי, חקיקה הקשורה בהלוואות לדיור, דיני הערבות וכו'.

בנוסף לאלה קיימת חקיקה נוספת שבשל הקשר שלה לפעילות הבנק יש לה השפעה רבה על התנהלותו. לעניין זה ראוי להזכיר, בין היתר, את דיני ההוצאה לפועל, דיני פירוקים וכינוסים, חוקים המתייחסים למגזרים ספציפיים (רשויות מקומיות, נוטלי משכנתאות, רוכשי דירות, המגזר החקלאי) וחוקי מס שונים.

פעילותו של הבנק נתונה לפיקוח וביקורת של הפיקוח על הבנקים וכן של גורמים מפקחים נוספים בתחומי פעילות ספציפיים, דוגמת רשות ניירות-ערך, הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר והממונה על התחרות. גורמים אלה עורכים מעת לעת ביקורות בבנק בקשר עם תחומי הפעילות השונים.

הבנק וחברות הבת פועלים על מנת לעמוד בחובות החלות עליהם מכוח הוראות הדין האמורות.

במסגרת החקיקה, שהתקבלה בעקבות המלצותיה של ועדה בינמשרדית בראשות מנכ"ל משרד האוצר (ועדת בכר), נקבעה במרבית החוקים החלים על פעילות הבנק האפשרות להטיל עליו עיצומים כספיים בגין הפרות של הוראות החוקים והוראות חקיקת המשנה (לרבות חוזרים והנחיות) שהוצאו או יוצאו מכוחם.

באשר ליוזמות רגולטוריות מהותיות, ראה ביאור 35 בדוחות הכספיים.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

7.7. דירוג הבנק

הבנק מדורג על-ידי חברות דירוג בישראל ובחו"ל כלהלן:
טבלה 7-12: דירוג

מועד עדכון אחרון	אופק הדירוג	מטבע-חוץ טווח קצר	מטבע-חוץ טווח ארוך	סוכנות דירוג
ישראל - סוברני				
אוקטובר 2019	חיובי		A1	Moody's
ינואר 2020	יציב	A-1+	AA-	S&P
ספטמבר 2019	יציב	F1+	A+	Fitch Ratings
בנק הפועלים				
פברואר 2020	יציב	P-1	A2	Moody's
נובמבר 2019	יציב	A-1	A	S&P
מרץ 2020	יציב	F1+	A	Fitch Ratings
דירוג מקומי (בישראל)				
מועד עדכון אחרון	אופק הדירוג	מטבע מקומי טווח קצר	מטבע מקומי טווח ארוך	סוכנות דירוג
נובמבר 2019	יציב		AAA	מעלות S&P
דצמבר 2019	יציב	P-1	Aaa	מידרוג

בחודש יוני 2019 אישרה חברת S&P מעלות דירוג של AA עבור כתבי התחייבות של הבנק עם מנגנון לספיגת הפסדים (COCO) אשר מוכרים כהון רובד 2 בהתאם להוראות באזל 3. באותו תאריך אישרה גם חברת מידרוג דירוג Aa3 באופק יציב עבור אותם כתבי התחייבות.

7.8. פועלים בקהילה - מעורבות חברתית ותרומה לקהילה

האסטרטגיה והחזון

כחלק מהחזון, מהאסטרטגיה ומהערכים של קבוצת בנק הפועלים, רואה עצמו הבנק מחוייב למעורבות פעילה ומובילה בחברה ובקהילה, לצד מנהיגותו העסקית ויוזמותיו בתחום הכלכלי, וזאת באמצעות המרכז לבנקאות חברתית ו"פועלים בקהילה". מעורבות זו היא חלק מתפיסה ניהולית מתקדמת, הגורסת כי גוף אשר פועל בתוך הקהילה ושואב מתוכה את עובדיו ואת לקוחותיו כאחד - הינו חלק ממנה, ועליו גם לחזק, להוביל ולתרום לקידום ולשיפור החברה והקהילה בה הוא פועל ולדאוג גם לחלשים. ברוח תפיסה עסקית זו, מתנהלת בבנק פעילות חברתית רחבת היקף, אשר מוצאת ביטוי במעורבות חברתית, בתרומות כספיות ובפעילות התנדבותית ענפה, בה משתתפים חברי ההנהלה והעובדים גם יחד. פעילות זו הינה גורם חשוב בתחושת "גאוות היחידה" של העובדים. במסגרת עבודה אסטרטגית בפועלים בקהילה נקבעו תחומי המיקוד של פועלים בקהילה בשנים הקרובות.

פעילות שוטפת

כלל פעילות הבנק, אשר מבוצעת לטובת הקהילה, מרוכזת תחת מסגרת "המרכז לבנקאות חברתית" במסגרתו פועלת "עמותת פועלים בקהילה (ע"ר)". "פועלים בקהילה" מקיימת פעילות המתמקדת במיקודים הבאים: נגישות, תעסוקתיות, חינוך פיננסי ואוריינות דיגיטלית לגיל השלישי. באמצעות אפיקי הפעולה המפורטים להלן ובאמצעות מגוון הפרויקטים שהבנק מקדם, באה המעורבות החברתית של הבנק בשנת 2019 לידי ביטוי בהוצאה כספית של כ-35 מיליון ש"ח. תקציב פעילות זו נקבע מדי שנה על-ידי ועדה בראשות יו"ר הדירקטוריון. ההחלטה מתקבלת פרטנית לשנה הנתונה ומאושרת במסגרת התקציב הכולל של הבנק.

להלן פירוט האפיקים והפרויקטים המרכזיים:

פרויקט התנדבותי של העובדים "פועלים בהתנדבות" - מספר זרועות בתוך הבנק מקיימות שיתוף פעולה, מתוך מטרה לסייע לעובדים אשר מעוניינים להתנדב לפעילות למען הקהילה. הזרועות השותפות לפרויקט זה הן: חטיבת הון אנושי, ייעוץ ומשאבים, ארגון העובדים, מנהלת קשרי הקהילה, מנהלות האזור בחטיבה הקמעונאית ועמותות "הרוח הטובה" ו"מתן". במסגרת שיתוף זה, מוצעת לעובדים קשת רחבה של אפשרויות להתנדבות, במסגרת קבוצתית-סניפית, או במסגרת אישית. עובדים אחרים מסתייעים גם הם בבנק, לצורך קיום פעולות התנדבותיות בצורה פרטנית. בשנת 2011 הוקמה יחידה ייעודית לטיפול בנושא אשר ממשיכה את פעילותה באופן שוטף - במסגרת המרכז לבנקאות חברתית.

"עמותת פועלים בקהילה" - התרומות הכספיות לגופים הרבים הנתמכים על-ידי קבוצת הבנק מתבצעות באמצעות "עמותת פועלים בקהילה". כבשנים קודמות, גם בשנת 2019, תרמה עמותת "פועלים בקהילה" למספר רב של תחומים, ביניהם: סיוע לילדים ולנוער, חיזוק אוכלוסיות חלשות ותמיכה במוסדות חינוך, תעסוקה, נגישות, תרבות, רווחה, בריאות ומדע. באמצעות העמותה תורם הבנק למוסדות להשכלה גבוהה, להענקת מלגות לסטודנטים ולתלמידים נזקקים, למימוש יוזמות של העשרה וקידום חינוכי בקרב ילדים ונוער, וכן לילדים המאושפזים בבתי-חולים הזקוקים לסייע מיוחד כדי להתקדם בלימודיהם. עמותת "פועלים בקהילה" מסייעת לקידום התרבות והאמנות ותורמת לפעילויות מגוונות ברחבי הארץ, כשהיא מתמקדת בתוכניות העשרה לילדים ולנוער, באמצעות פרויקטים חינוכיים חדשניים.

תחום חשוב נוסף, לו תורמת עמותת "פועלים בקהילה" בקביעות, הוא תחום הבריאות. עמותת "פועלים בקהילה" תומכת במספר מרכזים רפואיים, והתרומות העיקריות מיועדות לשיפור תנאי הטיפול והאשפוז של החולים. כמו-כן, מקדמת העמותה פרויקטים שמטרתם שילוב אוכלוסיות עם מוגבלויות בחיי הקהילה.

לצד זה ניתנו חסויות בעלות אופי חברתי בתחומים שהוזכרו לעיל.

המרכז לצמיחה פיננסית מבית בנק הפועלים - בשנת 2018 הוקם ה"מרכז לצמיחה פיננסית", המהווה בית ללמידה ולרכישת ידע וכלים להתנהלות פיננסית נכונה, ושירותיו מוצעים לציבור הרחב בחינם ובפריסה ארצית, בעברית ובערבית, במגוון רחב של נושאים ובהתאם לצמתיים פיננסיים משמעותיים דוגמת הרחבת המשפחה, לקיחת משכנתא, שינוי קריירה, ניהול עסק עצמאי, תכנון פנסיה ועוד.

המרכז פועל באמצעות כלי למידה דיגיטליים מתקדמים באתר אינטרנט ייעודי למרכז, הרצאות פרונטליות של מיטב המרצים, למידה אינטראקטיבית באמצעות משחקים לכל המשפחה, מערכי שיעור לתלמידי כיתות יסודי וחטיבת ביניים, שיתופי פעולה עם עמותות, גופים עסקיים ועוד. פעילות המרכז מלווה על-ידי פרופ' צבי אקשטיין, לשעבר המשנה לנגיד בנק ישראל, ומושתתת על שיתופי פעולה עם גורמים מקצועיים מגוונים מתוך הבנק ומחוצה לו וכן עם ארגונים ועמותות רבים.

עד כה, בכמעט שנתיים של פעילות, השתתפו מעל 22 אלף איש ביותר מ-550 כנסים והרצאות, ומעל למיליון איש צפו בתכנים הדיגיטליים באתר המרכז.

פרויקט קהילתי "תקרא תצליח" - "פועלים בקהילה" נרתמה לשינוי הרגלי הקריאה של הילדים והנוער בישראל. בנוסף לפעילות הקהילתית השוטפת, החליטה לצאת בשנת 2004 ביוזמה ממוקדת, שמטרתה שינוי יסודי של הרגלי הקריאה של ילדים ובני נוער בישראל. הפרויקט נמשך גם בשנים 2005 עד 2019. מטרת הפרויקט היא להעלות את עידוד הקריאה על סדר היום הציבורי. הפרויקט כולל מסע הסברה ציבורי, מימון שעות סיפור ברחבי הארץ, פעילויות בשבוע הספר ושיתופי פעולה עם ערוץ הילדים ואמצעי תקשורת אחרים.

תרומת מחשבים וציוד נלווה - הבנק מודע לחשיבות הרבה הקיימת בהשקעה טכנולוגית, בחינוך ובקידום ילדים ובני נוער, ועל-כן תורם מחשבים וציוד נלווה מדי שנה.

בשנת 2019 תרם הבנק כ-320 מערכות מחשב ובנוסף ציוד נלווה.

"פועלים למען תרבות וטבע בישראל" - הבנק רואה חשיבות עליונה בקירוב העם למורשתו ולתרבותו. במסגרת זו החליט, לאפשר להורים ולילדיהם בכל הארץ לטייל בחג וליהנות ממגוון של אתרים הפרושים ברחבי המדינה, מבלי שביקורים אלה יטילו עול כספי כבד על שכמן של המשפחות. בחג הפסח בשנת 2005 השיק הבנק פרויקט מיוחד, שבמסגרתו הוזמנו כל תושבי המדינה לביקור - ללא תשלום - באתרים ברחבי ישראל, במהלך חול המועד. מאז, פרויקט זה הפך למסורת והתקיים גם בחג הפסח בשנת 2019.

תמיכה באנשים עם מוגבלות - אנו בבנק הפועלים רואים בשוויון זכויות ובנגישות לאנשים עם מוגבלות נושא מהותי, המהווה חלק בלתי נפרד מתפיסת השירות והאחריות החברתית שלנו. כחלק מתפיסה זו אנו פועלים לשיפור איכות החיים של אנשים עם מוגבלות ושל יחס החברה כלפיהם, באמצעות הובלת מגוון מהלכים, שיתופי פעולה ומיזמים. לדוגמא: הבנק קיים תערוכת אמנות בבניין ההנהלה הראשית, שהכנסותיה קודש לעמותות שונות הנוטלות חלק ביוזמה. (כנפיים של קרמבו).

פועלים להצלחה - בנק הפועלים השיק השנה את קרן "פועלים להצלחה", קרן מלגות שמעניקה מימון לסטודנטים מהפריפריה ברחבי הארץ. מטרת הקרן היא לתמוך בצעירים בעלי פוטנציאל מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית בישראל, ולסייע להם להגדיל את טווח האפשרויות שלהם לתעסוקה בעתיד וזאת על-ידי הענקת כ-70 מלגות לנרשמים ללימודי תואר ראשון.

המהלך מנוהל על-ידי עמותת 'חינוך לפסגות' אשר מקדמת מעורבות חברתית של סטודנטים בקרב ילדים ובני נוער בפריפריה החברתית-גיאוגרפית בכל רחבי הארץ מזה למעלה מ-20 שנה. קרן פועלים להצלחה מתמקדת ב-3 קהלי יעד: סטודנטים - מקבלי המלגות, תלמידים - שיקבלו הדרכות וכלים להעצמה אישית לקראת קריירה בעולם החדש, ולעצמאות פיננסית, ולבסוף הורי התלמידים, שיזכו גם הם לחשיפת תכנים של חינוך וחירות פיננסית למשפחות.

פעילות באוכלוסייה הערבית - הבנק שם דגש מיוחד על קידום פרויקטים אל מול האוכלוסייה הערבית ובכלל זה תרומות ייעודיות לפרויקטים שונים ומגוונים אל מול אוכלוסייה זו.

פרויקט חינוך פיננסי עם רשת אורט - הבנק נרתם, בשיתוף עם רשת אורט, לקדם את הנושא של חינוך פיננסי וחינוך להתנהלות כלכלית נבונה בקרב בני נוער ושיפור הדיאלוג הפיננסי בין ההורים לילדיהם. עם השלמת פיתוח הסביבה הלימודית וכתבת תכני הלימוד בחודשים האחרונים, יוצאת התוכנית להטמעה בכל בתי הספר ברשת אורט.

"מתן - משקיעים בקהילה" (להלן: "מתן") - מאז שנת 1999 נרתם הבנק לפעילות למען הקהילה בשיתוף עם עמותת מתן. באמצעות "קמפיין מתן" נחשפים עובדים מתנדבים לצורכי הקהילה ולחשיבות הנתינה ומעבירים מסר זה לחבריהם. המודל מבוסס על שותפות בין ההנהלה והעובדים במקום העבודה. כל תרומות העובדים והנהלה ל"מתן" מיועדות למגוון רחב של נושאים חברתיים, במטרה לסייע לקבוצות חלשות בחברה ולחזק אותן. התרומות מחולקות בהליך מיוחד, הכולל בדיקה של הצרכים ושל האפקטיביות. עובדי הבנק נוטלים חלק כמתנדבים בוועדת ייעוד הכספים של "מתן", אשר מחליטה על חלוקת הכספים בקהילה וכ"משקיפי מתן", המסייעים בתהליך הבקרה על השימוש בכספי התרומות. "מתן" מחויבת להעביר את התרומות לעמותות, או לנושאים חברתיים על-פי בחירת העובד.

ערך לדרך - מיזם להעצמת עמותות בשיתוף עמותת "טופז". המיזם מציע לעמותות ברחבי הארץ, בתחומי עיסוק מגוונים, מסלול הכשרה ייעודי במסגרתו מקבלות העמותות ליווי והדרכה במשך שנה, שמקנה להם כלים לגיוס משאבים ולפיתוח זרוע הכנסות מניבות.

8. נספחים

8.1. דוח רווח והפסד ומאזן - מידע רב תקופתי

טבלה 8-1: דוח רווח והפסד מאוחד לשנים 2015-2019 - מידע רב תקופתי

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר					
2015	2016	2017	2018	2019	
במיליוני ש"ח					
9,660	9,962	10,613	11,672	11,920	הכנסות ריבית
(1,950)	(2,004)	(2,189)	(2,766)	(2,601)	הוצאות ריבית
7,710	7,958	8,424	8,906	9,319	הכנסות ריבית, נטו
437	179	202	613	1,276	הוצאות בגין הפסדי אשראי
7,273	7,779	8,222	8,293	8,043	הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
הכנסות שאינן מריבית					
1,034	1,163	652	1,445	559	הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית
3,838	3,617	3,338	3,318	3,240	עמלות
124	137	163	105	90	הכנסות אחרות
4,996	4,917	4,153	4,868	3,889	סך-כל ההכנסות שאינן מריבית
הוצאות תפעוליות ואחרות					
4,467	4,239	4,209	4,097	4,018	משכורות והוצאות נלוות
1,423	1,404	1,350	1,376	1,334	אחזקה ופחת בניינים וציוד
7	-	-	-	-	הפחתות וירידת-ערך של נכסים בלתי מוחשיים ומוניטין
1,680	2,499	2,562	3,487	3,424	הוצאות אחרות
7,577	8,142	8,121	8,960	8,776	סך-כל ההוצאות התפעוליות והאחרות
4,692	4,554	4,254	4,201	3,156	רווח מפעילות נמשכת לפני מסים
1,978	2,229	1,959	2,009	1,681	הפרשה למסים על הרווח מפעילות נמשכת
2,714	2,325	2,295	2,192	1,475	רווח מפעילות נמשכת לאחר מסים
					חלקו של הבנק ברווחים
21	12	17	4	11	של חברות כלולות לאחר מסים
2,735	2,337	2,312	2,196	1,486	רווח נקי מפעילות נמשכת
280	274	314	364	296	רווח נקי מפעילות מופסקת
רווח נקי					
3,015	2,611	2,626	2,560	1,782	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
67	17	34	35	17	הפסד (רווח) המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
3,082	2,628	2,660	2,595	1,799	המיוחס לבעלי מניות הבנק
רווח למניה רגילה בשקלים חדשים					
רווח בסיסי					
2.32	1.98	2	1.95	1.35	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
2.11	1.77	1.76	1.68	1.13	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות נמשכת
0.21	0.21	0.24	0.27	0.22	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות מופסקת
רווח מדולל					
2.31	1.97	1.99	1.94	1.35	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק
2.10	1.76	1.75	1.67	1.13	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות נמשכת
0.21	0.21	0.24	0.27	0.22	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות מופסקת

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 2-8: מאזן מאוחד לשנים 2019-2015 - מידע רב תקופתי

ליום 31 בדצמבר					
2015	2016	2017	2018	2019	
במיליוני ש"ח					
נכסים					
64,964	80,367	86,093	84,459	88,122	מזומנים ופיקדונות בבנקים
62,865	71,429	65,416	56,116	59,486	ניירות-ערך
119	375	684	708	471	ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר
271,765	263,841	269,505	286,265	297,647	אשראי לציבור
(4,285)	(3,963)	(3,652)	(3,758)	(4,707)	הפרשה להפסדי אשראי
267,480	259,878	265,853	282,507	292,940	אשראי לציבור, נטו
2,564	2,561	2,292	2,428	1,971	אשראי לממשלות
142	150	198	103	192	השקעות בחברות כלולות
3,157	3,097	3,123	3,111	3,233	בניינים וציוד
-	-	-	-	-	נכסים בלתי מוחשיים ומוניטין
12,789	11,916	12,013	10,534	11,143	נכסים בגין מכשירים נגזרים
6,017	5,677	5,323	5,850	5,281	נכסים אחרים
11,541	12,655	13,429	15,110	849	נכסים המיוחסים לפעילות מופסקת
431,638	448,105	454,424	460,926	463,688	סך-כל הנכסים
התחייבויות והון					
321,718	338,494	347,344	352,260	361,645	פיקדונות הציבור
4,542	4,077	3,649	4,528	3,520	פיקדונות מבנקים
354	345	320	208	685	פיקדונות הממשלה
83	484	367	-	3	ניירות-ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר
34,475	33,560	29,058	30,024	26,853	אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
13,806	12,587	12,049	9,676	12,050	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
8,393	9,840	11,199	11,841	20,711	התחייבויות אחרות
15,048	14,493	14,434	14,733	-	התחייבויות המיוחסות לפעילות מופסקת
398,419	413,880	418,420	423,270	425,467	סך-כל ההתחייבויות
33,032	34,047	35,863	37,544	38,181	הון המיוחס לבעלי המניות של הבנק
187	178	141	112	40	זכויות שאינן מקנות שליטה
33,219	34,225	36,004	37,656	38,221	סך-כל ההון
431,638	448,105	454,424	460,926	463,688	סך-כל ההתחייבויות וההון

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

8.2. דוח רווח והפסד ומאזן - מידע רב רבעוני

טבלה 3-8: דוח רווח והפסד מאוחד לרבעון בשנים 2019-2018 - מידע רב-רבעוני

בשנת 2018				בשנת 2019				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
במיליוני ש"ח								
2,528	3,274	2,895	2,975	2,825	3,730	2,593	2,772	הכנסות ריבית
(442)	(972)	(667)	(685)	(548)	(1,264)	(310)	(479)	הוצאות ריבית
2,086	2,302	2,228	2,290	2,277	2,466	2,283	2,293	הכנסות ריבית, נטו
216	90	118	189	121	319	(40)	876	הוצאות (הכנסות) בגין הפסדי אשראי
1,870	2,212	2,110	2,101	2,156	2,147	2,323	1,417	הכנסות ריבית, נטו לאחר הוצאות בגין הפסדי אשראי
								הכנסות שאינן מריבית
228	361	406	450	89	166	58	246	הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית
826	844	822	826	785	804	815	836	עמלות
22	25	13	45	18	29	11	32	הכנסות אחרות
1,076	1,230	1,241	1,321	892	999	884	1,114	סך-כל ההכנסות שאינן מריבית
								הוצאות תפעוליות ואחרות
1,044	1,062	1,020	971	1,043	1,018	1,010	947	משכורות והוצאות נלוות
343	343	341	349	314	324	351	345	אחזקה ופחת בניינים וציוד
578	629	623	1,657	520	650	609	1,645	הוצאות אחרות
1,965	2,034	1,984	2,977	1,877	1,992	1,970	2,937	סך-כל ההוצאות התפעוליות והאחרות
981	1,408	1,367	445	1,171	1,154	1,237	(406)	רווח מפעילות נמשכת לפני מסים
444	593	548	424	449	441	523	268	הפרשה למסים על הרווח מפעילות נמשכת
537	815	819	21	722	713	714	(674)	רווח (הפסד) מפעילות נמשכת לאחר מסים
4	4	-	(4)	-	4	3	4	חלקו של הבנק ברווחים (הפסדים) של חברות כלולות לאחר מסים
541	819	819	17	722	717	717	(670)	רווח (הפסד) נקי מפעילות נמשכת
77	93	109	85	91	151	16	38	רווח נקי מפעילות מופסקת
								רווח (הפסד) נקי
618	912	928	102	813	868	733	(632)	לפני ייחוס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
10	8	22	(5)	8	3	3	3	הפסד (רווח) המיוחס לבעלי זכויות שאינן מקנות שליטה
628	920	950	97	821	871	736	(629)	המיוחס לבעלי מניות הבנק
								רווח למניה רגילה בשקלים חדשים
								רווח (הפסד) בסיסי
0.41	0.62	0.63	0.02	0.55	0.54	0.54	(0.50)	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות נמשכת
0.06	0.07	0.08	0.06	0.07	0.11	0.01	0.03	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות מופסקת
								רווח (הפסד) מדולל
0.41	0.62	0.63	0.01	0.54	0.54	0.54	(0.50)	רווח (הפסד) נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות נמשכת
0.06	0.07	0.08	0.06	0.07	0.11	0.01	0.03	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מפעילות מופסקת

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 4-8: מאזן מאוחד לסוף כל רבעון בשנים 2018-2019 - מידע רב-רבעוני

בשנת 2019				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
במיליוני ש"ח				
נכסים				
78,332	72,913	72,517	88,122	מזומנים ופיקדונות בבנקים
66,259	71,116	65,592	59,486	ניירות-ערך
714	326	529	471	ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר
286,874	292,635	294,980	297,647	אשראי לציבור
(3,826)	(4,012)	(3,973)	(4,707)	הפרשה להפסדי אשראי
283,048	288,623	291,007	292,940	אשראי לציבור, נטו
2,279	2,145	2,062	1,971	אשראי לממשלות
103	105	107	192	השקעות בחברות כלולות
3,077	3,053	3,051	3,233	בניינים וציוד
10,246	9,575	12,692	11,143	נכסים בגין מכשירים נגזרים
5,954	5,588	4,961	5,281	נכסים אחרים
15,766	803	829	849	נכסים המיוחסים לפעילות מופסקת
465,778	454,247	453,347	463,688	סך-כל הנכסים
התחייבויות והון				
354,232	352,112	348,027	361,645	פיקדונות הציבור
3,328	3,034	3,178	3,520	פיקדונות מבנקים
358	322	485	685	פיקדונות הממשלה
5	19	10	3	ניירות-ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר
29,695	30,080	28,337	26,853	אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
10,429	10,280	13,728	12,050	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
12,402	18,851	20,321	20,711	התחייבויות אחרות
16,758	-	-	-	התחייבויות המיוחסות לפעילות מופסקת
427,207	414,698	414,086	425,467	סך-כל ההתחייבויות
38,481	39,503	39,218	38,181	הון המיוחס לבעלי המניות של הבנק
90	46	43	40	זכויות שאינן מקוננות שליטה
38,571	39,549	39,261	38,221	סך-כל ההון
465,778	454,247	453,347	463,688	סך-כל ההתחייבויות וההון

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 4-8: מאזן מאוחד לסוף כל רבעון בשנים 2019-2018 - מידע רב-רבעוני (המשך)

בשנת 2018				
רבעון 1	רבעון 2	רבעון 3	רבעון 4	
במיליוני ש"ח				
				נכסים
78,125	83,261	77,622	84,459	מזומנים ופיקדונות בבנקים
61,508	59,616	57,943	56,116	ניירות-ערך
608	628	887	708	ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר
274,553	276,148	279,536	286,265	אשראי לציבור
(3,760)	(3,690)	(3,730)	(3,758)	הפרשה להפסדי אשראי
270,793	272,458	275,806	282,507	אשראי לציבור, נטו
2,476	2,329	2,309	2,428	אשראי לממשלות
101	108	108	103	השקעות בחברות כלולות
3,044	3,026	2,994	3,111	בניינים וציוד
12,273	10,732	9,928	10,534	נכסים בגין מכשירים נגזרים
5,282	5,342	5,659	5,850	נכסים אחרים
13,985	13,866	14,665	15,110	נכסים המיוחסים לפעילות מופסקת
448,195	451,366	447,921	460,926	סך-כל הנכסים
				התחייבויות והון
344,703	345,717	341,775	352,260	פיקדונות הציבור
3,102	3,846	4,357	4,528	פיקדונות מבנקים
385	297	292	208	פיקדונות הממשלה
6	10	11	-	ניירות-ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר
26,214	29,949	28,647	30,024	אגרות-חוב וכתבי התחייבות נדחים
11,436	9,939	9,164	9,676	התחייבויות בגין מכשירים נגזרים
10,857	10,434	11,163	11,841	התחייבויות אחרות
15,276	14,394	14,794	14,733	התחייבויות המיוחסות לפעילות מופסקת
411,979	414,586	410,203	423,270	סך-כל ההתחייבויות
				הון המיוחס לבעלי המניות של הבנק
36,084	36,654	37,613	37,544	
132	126	105	112	זכויות שאינן מקנות שליטה
36,216	36,780	37,718	37,656	סך-כל ההון
448,195	451,366	447,921	460,926	סך-כל ההתחייבויות וההון

8.3. התפתחויות מהותיות בהכנסות ובהוצאות לפי רבעונים

טבלה 5-8: התפתחות רבעונית של סך הרווח המימוני, נטו

2018				2019				
רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
במיליוני ש"ח								
2,528	3,274	2,895	2,975	2,825	3,730	2,593	2,772	הכנסות ריבית
(442)	(972)	(667)	(685)	(548)	(1,264)	(310)	(479)	הוצאות ריבית
2,086	2,302	2,228	2,290	2,277	2,466	2,283	2,293	הכנסות ריבית, נטו
228	361	406	450	89	166	58	246	הכנסות (הוצאות) מימון שאינן מריבית
2,314	2,663	2,634	2,740	2,366	2,632	2,341	2,539	סך הרווח המימוני המדווח
בניטרול השפעות שאינן מפעילות שוטפת:								
הכנסות ממימוש ומהתאמות לשווי הוגן של אגרות-חוב								
68	30	9	73	(23)	76	169	3	
רווח (הפסד) מהשקעות במניות								
49	27	167	160	155	95	12	91	
הפסד מירידת-ערך מניות של חברות מוחזקות								
-	-	-	-	-	-	(63)	7	
רווחים (הפסדים) בגין הלוואות שנמכרו								
18	40	-	(2)	-	1	-	8	
התאמות לשווי הוגן של מכשירים נגזרים ⁽¹⁾								
(38)	41	96	(35)	(97)	(77)	(136)	49	
הכנסות (הוצאות) מימון הנובעות מחיסוי המס בגין השקעות בחו"ל ⁽²⁾								
(5)	55	6	17	(65)	(35)	(28)	(20)	
2,222	2,470	2,356	2,527	2,396	2,572	2,387	2,401	סך-הכל הכנסות מימון מפעילות שוטפת ⁽³⁾

- (1) השפעת מדידת הרווח והפסד במכשירים נגזרים המהווים חלק מאסטרטגיית ניהול הנכסים וההתחייבויות של הבנק, על בסיס שווי הוגן לעומת מדידה על בסיס צבירה.
- (2) השפעת חיסוי האסימטריה בחבות המס בגין הפרשי שער על ההשקעות בחברות בנות בחו"ל אשר אינם מובאים בחשבון בבסיס הכנסה לצורך חישוב ההפרשה למס, שלא כמו הפרשי השער בגין מקורות המימון. הבנק מבצע חיסוי כנגד חשיפת המס בגין ההשקעות בחו"ל באמצעות העמדת מקורות מימון עודפים כנגד השקעות אלו.
- (3) רווח מימוני בניטרול השפעות חריגות, ובניטרול השפעות הנובעות בעיקרן מעיתוי הרישום החשבוני.
- מזה בגין השפעות שינויים במדד: הוצאה של 28 מיליון ש"ח ברבעון הרביעי של 2019, הוצאה של 76 מיליון ש"ח ברבעון השלישי של 2019, הכנסה של 158 מיליון ש"ח ברבעון השני של 2019, הוצאה של 33 מיליון ש"ח ברבעון הראשון של שנת 2019, הכנסה של 5 מיליון ש"ח ברבעון הרביעי של שנת 2018, הכנסה של 19 מיליון ש"ח ברבעון השלישי של שנת 2018, הכנסה של 138 מיליון ש"ח ברבעון השני של שנת 2018, הוצאה של 34 מיליון ש"ח ברבעון הראשון של שנת 2018.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 6-8: הוצאה המצטברת להפסדי אשראי בגין חובות ובגין מכשירי אשראי חוץ-מאזניים לפי רבעונים**

2018				2019				
רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
במיליוני ש"ח								
153	222	167	293	230	268	155	966	הוצאה פרטנית בגין הפסדי אשראי
(256)	(228)	(289)	(217)	(200)	(254)	(306)	(191)	קיטון בהפרשה פרטנית להפסדי אשראי וגביית חובות שנמחקו חשבונאית
(103)	(6)	(122)	76	30	14	(151)	775	הוצאה (הכנסה) פרטנית, נטו, בגין הפסדי אשראי
319	96	240	113	91	305	111	101	הוצאה, נטו, בגין הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי ומחיקות חשבונאיות, נטו
216	90	118	189	121	319	(40)	876	סך-הכל הוצאה (הכנסה) להפסדי אשראי*
								* מזה:
87	(17)	(37)	88	51	256	(103)	851	הוצאה (הכנסה), נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי מסחרי
5	6	20	2	3	8	7	13	הוצאה (הכנסה), נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי לדירור
124	103	135	95	65	54	59	13	הוצאה, נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי פרטי אחר
-	(2)	-	4	2	1	(3)	(1)	הוצאה (הכנסה), נטו, להפסדי אשראי בגין סיכון אשראי לבנקים וממשלות
216	90	118	189	121	319	(40)	876	סך-הכל הוצאה (הכנסה) להפסדי אשראי
								שיעור הוצאה מסך האשראי לציבור***:
0.22%	0.32%	0.24%	0.41%	0.32%	0.37%	0.21%	1.31%	שיעור הוצאה (הכנסה) הפרטנית בגין הפסדי אשראי
0.69%	0.46%	0.59%	0.57%	0.45%	0.79%	0.36%	1.45%	שיעור הוצאה להפסדי אשראי, ברוטו מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור****
0.32%	0.13%	0.17%	0.27%	0.17%	0.44%	(0.05%)	1.19%	שיעור הוצאה (הכנסה) בגין הפסדי אשראי מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור
0.11%	0.25%	0.15%	0.28%	0.17%	0.13%	0.01%	0.17%	שיעור המחיקות נטו בגין אשראי לציבור מהיתרה הרשומה הממוצעת של האשראי לציבור
8.18%	18.32%	10.94%	21.29%	12.86%	9.47%	0.50%	10.96%	שיעור המחיקות נטו בגין אשראי לציבור מיתרת ההפרשה להפסדי אשראי בגין אשראי לציבור

** לרבות בגין אשראי לדירור שנבחן לפי עומק הפיגור.

*** על בסיס שנתי.

**** הוצאה להפסדי אשראי, ברוטו הינה סך הוצאה להפסדי אשראי בניטרול הקיטון בהפרשה פרטנית להפסדי אשראי וגביית חובות שנמחקו חשבונאית.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 7-8: פירוט עמלות והכנסות אחרות לפי רבעונים

2018				2019				
רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
במיליוני ש"ח								
								עמלות
232	227	230	231	218	212	222	218	דמי ניהול חשבונות
189	182	174	196	174	174	173	177	פעילות בניירות-ערך
67	70	81	64	63	88	85	85	כרטיסי אשראי, נטו
55	76	47	45	54	46	46	76	טיפול באשראי
110	111	115	114	116	119	122	122	עמלות מעסקי מימון
173	178	175	176	160	165	167	158	עמלות אחרות
826	844	822	826	785	804	815	836	סך-הכל עמלות
22	25	13	45	18	29	11	32	הכנסות אחרות
								סך-הכל הכנסות עמלות
848	869	835	871	803	833	826	868	והכנסות ואחרות

טבלה 8-8: פירוט רבעוני של הוצאות התפעוליות והאחרות

2018				2019				
רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	
במיליוני ש"ח								
								הוצאות שכר
960	952	890	938	941	889	880	863	שכר
84	110	130	33	102	129	130	84	מענקים ותגמול מבוסס מניות
1,044	1,062	1,020	971	1,043	1,018	1,010	947	סך-הכל שכר
343	343	341	349	314	324	351	345	אחזקה ופחת בניינים וציוד
578	629	623	1,657	520	650	609	1,645	אחרות⁽¹⁾(2)⁽³⁾
1,965	2,034	1,984	2,977	1,877	1,992	1,970	2,937	סך-הכל

(1) כולל הוצאות (הכנסות) לסגירת פעילות הבנקאות הפרטית בשוויץ; ברבעון רביעי של שנת 2019 הכנסה בסך של 4 מיליון ש"ח, ברבעון שני של שנת 2019 הוצאה בסך של 76 מיליון ש"ח וברבעון השלישי של שנת 2018 הוצאה בסך של 30 מיליון ש"ח.

(2) הרבעון הרביעי של שנת 2019 כולל הוצאה בסך של 72 מיליון ש"ח בגין הוצאות משפטיות הכרוכות בקשר עם חקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאיים והחקירה בנושא FIFA (סך של 100 מיליון ש"ח ברבעון השלישי של שנת 2019, סך של 111 מיליון ש"ח ברבעון השני של שנת 2019, סך של 123 מיליון ש"ח ברבעון הראשון של שנת 2019, סך של 194 מיליון ש"ח ברבעון הרביעי של שנת 2018, סך של 142 מיליון ש"ח ברבעון השלישי של שנת 2018, סך של 103 מיליון ש"ח ברבעון השני של שנת 2018, 87 מיליון ש"ח ברבעון הראשון של שנת 2018).

(3) הרבעון הרביעי של שנת 2019 כולל הוצאה בסך של 985 מיליון ש"ח בגין הוצאות הכרוכות בקשר עם חקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאיים והחקירה בנושא FIFA (הכנסה בסך של 51 מיליון ש"ח ברבעון השלישי של שנת 2019, הכנסה בסך של 41 מיליון ש"ח ברבעון השני של שנת 2019, הכנסה בסך של 71 מיליון ש"ח ברבעון הראשון של שנת 2019, הוצאה בסך של 952 מיליון ש"ח ברבעון הרביעי של שנת 2018, הכנסה בסך של 14 מיליון ש"ח ברבעון השלישי של שנת 2018, ברבעון השני של שנת 2018 הוצאה בסך של 50 מיליון ש"ח, ברבעון הראשון של שנת 2018 הוצאה בסך של 61 מיליון ש"ח).

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 9-8: נתונים עיקריים לפי רבעונים

לשלושה חודשים שהסתיימו ביום					
31.12.2018	31.03.2019	30.06.2019	30.09.2019	31.12.2019	
מדדי ביצוע עיקריים					
1.04%	8.97%	9.26%	7.63%	(6.22%)	תשואת הרווח (הפסד) הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק להון ⁽¹⁾
11.02%	8.97%	8.48%	8.30%	3.69%	תשואת הרווח הנקי המיוחס לבעלי מניות הבנק להון מנוטרל חריגים ⁽¹⁾⁽²⁾
0.13%	7.94%	7.61%	7.46%	(6.59%)	תשואת הרווח (הפסד) הנקי מפעילות נמשכת המיוחס לבעלי מניות הבנק להון ⁽¹⁾
10.04%	7.94%	8.33%	8.13%	3.29%	תשואת הרווח הנקי מפעילות נמשכת המיוחס לבעלי מניות הבנק להון מנוטרל חריגים ⁽¹⁾⁽³⁾
991	821	800	798	359	רווח נקי המיוחס לבעלי מניות הבנק מנוטרל חריגים ⁽¹⁾
2.48%	2.24%	2.39%	2.23%	2.23%	מרווח מימוני מפעילות שוטפת ⁽¹⁾⁽⁴⁾

- (1) מחושב על בסיס שנתי.
- (2) אינו כולל הוצאות בגין עדכון ההפרשה בקשר עם חקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאיים ו-FIFA, השפעת סגירת הפעילות הפרטית בחו"ל, רווח נטו ממכירת ישראל ופסד מירידת-ערך בגין השקעת הבנק בבנק פוזיטיף.
- (3) אינו כולל הוצאות בגין עדכון ההפרשה בקשר עם חקירת עסקי קבוצת הבנק עם לקוחות אמריקאיים ו-FIFA, השפעת סגירת הפעילות הפרטית בחו"ל, והפסד מירידת-ערך בגין השקעת הבנק בבנק פוזיטיף.
- (4) רווח מימוני מפעילות שוטפת (ראה דוח דירקטוריון פרק התפתחויות מהותיות בהכנסות, בהוצאות וברווח כולל אחר) מחולק בסך-הכל נכסים פיננסיים לאחר הפרשה להפסדי אשראי ובניכוי יתרות בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאות ריבית.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

8.4. שיעורי הכנסות והוצאות ריבית

טבלה 8-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית* (1)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2017			2018			2019		
שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾
%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח	
א. יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית								
נכסים נושאי ריבית								
אשראי לציבור ⁽³⁾ :								
3.78%	9,198	243,297	3.91%	10,063	257,510	3.67%	9,741	265,446
בישראל								
4.30%	696	16,183	5.09%	778	15,278	5.35%	860	16,073
מחוץ לישראל								
3.81%	⁽⁴⁾ 9,894	259,480	3.97%	⁽⁴⁾ 10,841	272,788	3.77%	⁽⁴⁾10,601	281,519
סך-הכל								
אשראי לממשלות:								
2.46%	57	2,320	2.87%	70	2,440	3.09%	66	2,138
בישראל								
-	-	11	-	-	-	-	-	-
מחוץ לישראל								
2.45%	57	2,331	2.87%	70	2,440	3.09%	66	2,138
סך-הכל								
פיקדונות בבנקים:								
1.82%	130	7,153	2.64%	105	3,983	2.22%	135	6,072
בישראל								
(1.27%)	(11)	869	(5.25%)	(18)	343	(7.55%)	(16)	212
מחוץ לישראל								
1.48%	119	8,022	2.01%	87	4,326	1.89%	119	6,284
סך-הכל								
פיקדונות בבנקים מרכזיים:								
0.10%	43	42,102	0.12%	56	48,191	0.25%	109	43,301
בישראל								
1.11%	151	13,614	1.93%	179	9,256	2.33%	230	9,866
מחוץ לישראל								
0.35%	194	55,716	0.41%	235	57,447	0.64%	339	53,167
סך-הכל								
ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר:								
-	-	474	-	-	746	-	-	543
בישראל								
-	-	-	-	-	-	-	-	-
מחוץ לישראל								
-	-	474	-	-	746	-	-	543
סך-הכל								

* כולל יתרות המיוחסות לפעילות מופסקת.

(1) הנתונים ניתנים לאחר השפעת מכשירים נגזרים מגדרים.

(2) על בסיס יתרות פתיחה חודשיות (במגזר מטבע-ישראלי לא-צמוד על בסיס יתרות יומיות).

(3) לפני ניכוי היתרה המאזנית הממוצעת של הפרשות להפסדי אשראי. לרבות חובות פגומים שאינם צוברים הכנסות ריבית.

(4) עמלות בסך של 517 מיליוני ש"ח, נכללו בהכנסות ריבית בתקופה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 (31 בדצמבר 2018: 524 מיליוני ש"ח; 31 בדצמבר 2017: 591 מיליוני ש"ח).

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 8-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית* (1) (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2017			2018			2019		
שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה	הכנסות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾
%		במיליוני ש"ח	%		במיליוני ש"ח	%		במיליוני ש"ח
א. יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית (המשך)								
נכסים נושאי ריבית (המשך)								
אגרות-חוב מוחזקות לפדיון וזמינות למכירה ⁽³⁾ :								
0.90%	493	54,636	1.26%	598	47,277	1.36%	746	54,960
בישראל								
1.82%	108	5,943	2.53%	116	4,591	2.82%	91	3,224
מחוץ לישראל								
0.99%	601	60,579	1.38%	714	51,868	1.44%	837	58,184
סך-הכל								
אגרות-חוב למסחר ⁽³⁾ :								
0.34%	23	6,837	0.55%	39	7,073	0.55%	35	6,365
בישראל								
1.23%	1	81	2.86%	2	70	-	-	16
מחוץ לישראל								
0.35%	24	6,918	0.57%	41	7,143	0.55%	35	6,381
סך-הכל								
נכסים אחרים:								
-	-	478	0.15%	1	665	-	-	1,662
בישראל								
-	-	-	-	-	-	-	1	6
מחוץ לישראל								
-	-	478	0.15%	1	665	0.06%	1	1,668
סך-הכל								
2.76%	10,889	393,998	3.02%	11,989	397,423	2.93%	11,998	409,884
סך-כל הנכסים נושאי ריבית								
-	-	15,172	-	-	15,776	-	-	9,343
חייבים בגין כרטיסי אשראי שאינם נושאים ריבית								
-	-	40,961	-	-	38,663	-	-	36,442
נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית ⁽⁴⁾								
-	-	450,131	-	-	451,862	-	-	455,669
סך-כל הנכסים								
סך הנכסים נושאי ריבית המיוחסים								
2.57%	945	36,701	3.58%	1,057	29,538	3.97%	1,166	29,397
לפעילויות מחוץ לישראל								

* כולל יתרות המיוחסות לפעילות מופסקת.

(1) הנתונים ניתנים לאחר השפעת מכשירים נגזרים מגדרים.

(2) על בסיס יתרות פתיחה חודשיות (במגזר מטבע-ישראלי לא-צמוד על בסיס יתרות יומיות).

(3) מהיתרה הממוצעת של אגרות-חוב זמינות למכירה ושל אגרות-חוב למסחר נוכחה (נוספה) היתרה הממוצעת של רווחים (הפסדים) שטרם מומשו מהתאמות לשווי הוגן של אגרות-חוב למסחר וכן של רווחים (הפסדים) בגין אגרות-חוב זמינות למכירה, הכלולים בהון במסגרת רווח כולל אחר מצטבר לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 בסך של 166 מיליוני ש"ח (31 בדצמבר 2018: (80) מיליוני ש"ח, 31 בדצמבר 2017: 299 מיליוני ש"ח).

(4) לרבות מכשירים נגזרים, נכסים אחרים שאינם נושאים ריבית ובניכוי הפרשה להפסדי אשראי.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 8-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית* (1) (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2017			2018			2019		
שיעור הוצאה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הוצאה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הוצאה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾
%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח	
א. יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית (המשך)								
התחייבויות נושאות ריבית								
פיקדונות הציבור:								
0.48%	938	197,184	0.68%	1,331	195,874	0.72%	1,396	194,143
בישראל								
0.06%	54	83,714	0.11%	97	85,968	0.25%	215	86,846
לפי דרישה								
0.78%	884	113,470	1.12%	1,234	109,906	1.10%	1,181	107,297
לזמן קצוב								
1.06%	179	16,903	2.08%	305	14,644	2.35%	370	15,729
מחוץ לישראל								
0.51%	34	6,691	1.62%	62	3,831	2.07%	83	4,010
לפי דרישה								
1.42%	145	10,212	2.25%	243	10,813	2.45%	287	11,719
לזמן קצוב								
0.52%	1,117	214,087	0.78%	1,636	210,518	0.84%	1,766	209,872
סך-הכל								
פיקדונות הממשלה:								
3.35%	7	209	3.17%	6	189	2.55%	6	235
בישראל								
-	-	-	-	-	-	-	-	-
מחוץ לישראל								
3.35%	7	209	3.17%	6	189	2.55%	6	235
סך-הכל								
פיקדונות מבנקים מרכזיים:								
-	-	-	-	-	-	-	-	-
בישראל								
-	-	53	2.58%	10	388	2.48%	9	363
מחוץ לישראל								
-	-	53	2.58%	10	388	2.48%	9	363
סך-הכל								
פיקדונות מבנקים:								
0.03%	1	3,012	0.25%	9	3,530	0.17%	4	2,299
בישראל								
3.26%	12	368	5.15%	14	272	4.07%	10	246
מחוץ לישראל								
0.38%	13	3,380	0.60%	23	3,802	0.55%	14	2,545
סך-הכל								
ניירות-ערך שהושאלו או נמכרו במסגרת הסכמי רכש חוזר:								
-	-	-	-	-	-	-	-	-
בישראל								
(0.46%)	(2)	439	-	-	79	14.29%	1	7
מחוץ לישראל								
(0.46%)	(2)	439	-	-	79	14.29%	1	7
סך-הכל								

* כולל יתרות המיוחסות לפעילות מופסקת.

(1) הנתונים ניתנים לאחר השפעת מכשירים נגזרים מגדרים.

(2) על בסיס יתרות פתיחה חודשיות (במגזר מטבע-ישראלי לא-צמוד על בסיס יתרות יומיות).

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 8-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית* (1) (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2017			2018			2019		
שיעור הוצאה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הוצאה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הוצאה	הוצאות ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾
%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח	
א. יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית (המשך)								
התחייבויות נושאות ריבית (המשך)								
אגרות-חוב:								
3.19%	951	29,824	3.76%	1,051	27,983	2.69%	786	29,174
8.53%	100	1,173	5.83%	34	583	6.49%	17	262
3.39%	1,051	30,997	3.80%	1,085	28,566	2.73%	803	29,436
התחייבויות אחרות:								
0.89%	5	560	1.13%	11	971	0.77%	5	652
25.00%	1	4			3	1.27%	1	79
1.06%	6	564	1.13%	11	974	0.82%	6	731
0.88%	2,192	249,729	1.13%	2,771	244,516	1.07%	2,605	243,189
-	-	126,690	-	-	133,233	-	-	140,881
-	-	14,463	-	-	14,877	-	-	9,808
-	-	23,913	-	-	22,320	-	-	22,927
-	-	414,795	-	-	414,946	-	-	416,805
-	-	35,336	-	-	36,916	-	-	38,864
-	-	450,131	-	-	451,862	-	-	455,669
1.88%	-	-	1.89%	-	-	1.86%	-	-
תשואה נטו על נכסים נושאי ריבית ⁽⁴⁾								
2.25%	8,042	357,297	2.32%	8,524	367,885	2.27%	8,635	380,487
1.78%	655	36,701	2.35%	694	29,538	2.58%	758	29,397
2.21%	8,697	393,998	2.32%	9,218	397,423	2.29%	9,393	409,884
סך ההתחייבויות נושאות ריבית המיוחסות לפעילויות מחוץ לישראל								
1.53%	290	18,940	2.27%	363	15,969	2.45%	408	16,686

* כולל יתרות המיוחסות לפעילות מופסקת.

(1) הנתונים ניתנים לאחר השפעת מכשירים נגזרים מגדרים.

(2) על בסיס יתרות פתיחה חודשיות (במגזר מטבע-ישראלי לא-צמוד על בסיס יתרות יומיות).

(3) לרבות מכשירים נגזרים.

(4) תשואה נטו - הכנסות ריבית נטו לחלק לסך הנכסים נושאי הריבית.

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 8-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות ובהוצאות ריבית* (1) (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר								
2017			2018			2019		
שיעור הכנסה/ (הוצאה)	הכנסות/ (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה/ (הוצאה)	הכנסות/ (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾	שיעור הכנסה/ (הוצאה)	הכנסות/ (הוצאות) ריבית	יתרה ממוצעת ⁽²⁾
%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח		%	במיליוני ש"ח	
ב. יתרות ממוצעות ושיעורי ריבית - מידע נוסף על נכסים והתחייבויות נושאי ריבית המיוחסים לפעילות בישראל								
מטבע ישראלי לא-צמוד								
2.76%	7,489	271,247	2.79%	7,865	281,533	2.82%	8,063	286,066
								סך נכסים נושאי ריבית
(0.34%)	(514)	153,254	(0.32%)	(484)	150,111	(0.36%)	(531)	146,257
								סך התחייבויות נושאות ריבית
2.42%	-	-	2.47%	-	-	2.46%	-	-
								פער הריבית
מטבע ישראלי צמוד למדד								
3.34%	1,543	46,221	4.13%	1,960	47,443	3.11%	1,579	50,853
								סך נכסים נושאי ריבית
(2.70%)	(1,022)	37,897	(3.23%)	(1,289)	39,895	(2.30%)	(931)	40,503
								סך התחייבויות נושאות ריבית
0.64%	-	-	0.90%	-	-	0.81%	-	-
								פער הריבית
מטבע-חוץ (לרבות מטבע ישראלי צמוד למטבע-חוץ)								
2.29%	912	39,829	2.85%	1,107	38,909	2.73%	1,190	43,568
								סך נכסים נושאי ריבית
(0.92%)	(366)	39,638	(1.65%)	(635)	38,541	(1.85%)	(735)	39,743
								סך התחייבויות נושאות ריבית
1.37%	-	-	1.20%	-	-	0.88%	-	-
								פער הריבית
סך פעילות בישראל								
2.78%	9,944	357,297	2.97%	10,932	367,885	2.85%	10,832	380,487
								סך נכסים נושאי ריבית
(0.82%)	(1,902)	230,789	(1.05%)	(2,408)	228,547	(0.97%)	(2,197)	226,503
								סך התחייבויות נושאות ריבית
1.96%	-	-	1.92%	-	-	1.88%	-	-
								פער הריבית

* כולל יתרות המיוחסות לפעילות מופסקת.

(1) הנתונים ניתנים לאחר השפעת מכשירים נגזרים מגדרים.

(2) על בסיס יתרות פתיחה חודשיות (במגזר מטבע-ישראלי לא-צמוד על בסיס יתרות יומיות).

ממשל תאגידי, פרטים נוספים ונספחים

ליום 31 בדצמבר 2019

טבלה 8-10: שיעורי הכנסות והוצאות ריבית של הבנק והחברות המאוחדות שלו וניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית* (1) (המשך)

לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2017		לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2019 לעומת שנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018			
שינוי נטו	גידול (קטון) בגלל שינוי ⁽²⁾	שינוי נטו	גידול (קטון) בגלל שינוי ⁽²⁾		
	מחיר		מחיר	כמות	
במיליוני ש"ח					
ג. ניתוח השינויים בהכנסות והוצאות ריבית					
נכסים נושאי ריבית					
אשראי לציבור:					
865	310	555	(322)	(613)	291
בישראל					
82	128	(46)	82	39	43
מחוץ לישראל					
947	438	509	(240)	(574)	334
סך-הכל					
נכסים נושאי ריבית אחרים:					
123	152	(29)	222	178	44
בישראל					
30	152	(122)	27	48	(21)
מחוץ לישראל					
153	304	(151)	249	226	23
סך-הכל					
1,100	742	358	9	(348)	357
סך-כל הכנסות הריבית					
התחייבויות נושאות ריבית					
פיקדונות הציבור:					
393	402	(9)	65	77	(12)
בישראל					
126	173	(47)	65	39	26
מחוץ לישראל					
519	575	(56)	130	116	14
סך-הכל					
התחייבויות נושאות ריבית אחרות:					
113	144	(31)	(276)	(268)	(8)
בישראל					
(53)	(22)	(31)	(20)	(5)	(15)
מחוץ לישראל					
60	122	(62)	(296)	(273)	(23)
סך-הכל					
579	697	(118)	(166)	(157)	(9)
סך-כל הוצאות הריבית					
521	45	476	175	(191)	366
סך-כל הכנסות הריבית פחות הוצאות הריבית					

* כולל יתרות המיוחסות לפעילות מופסקת.

(1) הנתונים ניתנים לאחר השפעת מכשירים נגזרים מגדרים.

(2) השינוי המיוחס לשינוי בכמות חושב על-ידי הכפלת המחיר החדש בשינוי בכמות. השינוי המיוחס לשינוי במחיר מחושב על-ידי הכפלת הכמות הישנה בשינוי במחיר.

אובליגו

חבות כוללת. סך ההתחייבויות של הלקוח לבנק.

אופציה

חוזה בין שני צדדים (כותב האופציה ורוכש האופציה). כותב האופציה מעניק לרוכש האופציה זכות לרכוש או למכור נכס כלשהו תמורת מחיר קבוע מראש, בדרך כלל במועד קבוע מראש.

איגוח

גיוס הון חוץ-בנקאי על-ידי גוף פיננסי באמצעות אגרות-חוב מיוחדות המשקפות את התזרימים הצפויים בגין הלוואות שקובצו יחדיו.

אגרת-חוב

נייר ערך המהווה תעודת התחייבות לתשלום חוב, ובו הבטחה של המנפיק לשלם למחזיק האגרת את הקרן שהונפקה בתוספת תשלומי ריבית/קופון, במועדים קבועים או בהתקיים תנאי מסוים. זהו מכשיר פיננסי שבאמצעותו הממשלה ופירמות יכולות ללוות כסף מהציבור.

אשראי חוץ-מאזני

התקשרויות למתן אשראי וערבויות (לא כולל מכשירים נגזרים).

באזל 2/באזל 3

תקנות לניהול הסיכונים של הבנקים שנקבעו על-ידי ועדת באזל, העוסקת בפיקוח ובקביעת סטנדרטים לפיקוח על בנקים בעולם.

הון פיקוחי

ההון הפיקוחי מורכב משני רבדים: הון רובד 1 והון רובד 2, כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי תקין 202.

הון רובד 1

הון רובד 1 - הון על בסיס מתמשך (going-concern capital) כולל הון עצמי רובד 1 והון רובד 1 נוסף. כהגדרתם בהוראת ניהול בנקאי תקין 202.

הון רובד 2

הון בחדלות פירעון כהגדרתו בהוראת ניהול בנקאי תקין 202.

הסכמי רכש/מכר חוזר

הסכמים לרכישה או מכירה של ניירות-ערך בתמורה למזומן או ניירות-ערך, כאשר בעת העסקה מסכימים המוכר והקונה לבצע עסקה חוזרת, הפוכה מזו שבוצעה לראשונה, במועד ובמחיר מוסכמים מראש.

חבות

כמשמעותה בהוראה 313 להוראות ניהול בנקאי תקין.

חוב

זכות חוזית לקבל כסף לפי דרישה או במועדים קבועים או הניתנים לקביעה, אשר מוכרת כנכס במאזן של התאגיד הבנקאי (לדוגמה פיקדונות בבנקים, אגרות-חוב, ניירות-ערך שנשאלו או נרכשו במסגרת הסכמי מכר חוזר, אשראי לציבור, אשראי לממשלה, וכו'). חובות אינם כוללים פיקדונות בבנק ישראל ואינם כוללים נכסים בגין מכשירים נגזרים.

חוב מותנה בביטחון

חוב שפירעונו צפוי להתבצע באופן בלעדי מתוך הביטחון, ואין מקורות זמינים ומהימנים אחרים לפירעונו.

כתבי התחייבות נדחים

כתבי התחייבות שהזכויות לפיהם נדחות מפני תביעותיהם של כל הנושים האחרים של התאגיד הבנקאי, למעט כתבי התחייבות אחרים ומאותו סוג.

מדד המחירים לצרכן

מדד המתפרסם על-ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ומודד את השינויים החודשיים במחירי מוצרים ושירותים, המהווים את "סל הצריכה" של משפחה ממוצעת.

מח"מ

משך חיים ממוצע

הממוצע המשוקלל של זמן פירעון הקרן ותשלומי הריבית של האגרת.

מכשיר נגזר

מכשיר פיננסי או חוזה עתידי שערכו נגזר מערכו של נכס בסיס כלשהו ושקיים שוק במסגרתו ניתן לקבוע את שווי.

מכשיר פיננסי

מכשיר פיננסי הוא כל חוזה היוצר נכס פיננסי בישות אחת והתחייבות פיננסית או מכשיר הוני בישות אחרת.

מניות פנטום

מכשיר התחייבותי המעניק תגמול במזומן המבוסס על שווי מניית החברה וזאת ללא הזכאות לקבל מניה בפועל.

מניות רדומות

מניות המוחזקות במישרין על-ידי החברה עצמה. ממניות אלה נשללו הזכויות בהון ובהצבעה בחברה.

מרווח Bid-Ask

המרווח בין מחיר הרכישה ומחיר המכירה המוצעים. זהו למעשה ההבדל בין המחיר הגבוה ביותר שקונה מוכן לשלם עבור נכס והמחיר הנמוך ביותר בו מוכר מוכן למכור אותו.

נגזר OTC

Over the counter

מכשיר נגזר מסוג שמוסדות פיננסיים מתקשרים לגביו במהלך העסקים הרגיל ושקיים שוק במסגרתו ניתן לקבוע את שווי.

סינדיקציה

עסקה שבה מספר מלווים חולקים מתן הלוואה ללווה יחיד, אך כל מלווה מעמיד הלוואה בסכום מסוים ללווה ויש לו את הזכות להיפרע ממנו. לעיתים קרובות, קבוצות של מלווים מממנות יחד אותן הלוואות כאשר הסכום שהועמד גדול יותר מהנכונות של מלווה יחיד כלשהו להלוות.

פיקדונות לזמן קצוב

פיקדונות בהם למפקיד אין זכות וגם הוא אינו מורשה למשוך מהם במשך 6 ימים, לכל הפחות מיום ההפקדה.

פיקדונות לפי דרישה

פיקדון שאינו פיקדון לזמן קצוב.

שוק פעיל

שוק בו עסקות בנכס או בהתחייבות מתקיימות בתדירות ובנפח מספיקים על מנת לספק מידע על התמחור על בסיס שוטף.

B2B

Business To Business

פעילות עסקית של מכירת מוצר או מתן שירותים של ארגון אחד לארגון שני.

CVA

Credit Valuation Adjustment

חישוב סיכון האשראי בנגזרים משקף את תוחלת ההפסד הצפוי לבנק במקרה בו הצד הנגדי לעסקה יגיע למצב של כשל אשראי.

FATCA

Foreign Accounts Tax Compliance Act

חוק אמריקאי הנועד לשיפור אכיפת המס, קובע כי גופים פיננסיים מחוץ לארצות-הברית חייבים בדיווח לרשות המס האמריקאית על חשבונות המנוהלים אצלם ושייכים למי שחייב בדיווח גם אם הוא לא תושב ארצות-הברית.

FDIC

Federal Deposit Insurance Corporation

התאגיד האמריקאי הפדרלי לביטוח פיקדונות.

FINMA

Swiss Financial Market Supervisory Authority

הרשות המפקחת על המוסדות הפיננסיים בשוויץ.

GRI

Global Reporting Initiative

תקן בינ"ל לדיווח בתחום הקיימות והאחריות התאגידית.

ICAAP

Internal Capital Adequacy Assessment Process

תהליך פנימי להערכת הלימות ההון ולקביעת האסטרטגיה להבטחת הלימות ההון של תאגידים בנקאיים. תהליך זה נועד להבטיח כי יוחזק על-ידי התאגידים הבנקאיים הון הולם שיתמוך בכל הסיכונים הגלומים בעסקיהם, וכן שיפותחו וינקטו על ידם תהליכים נאותים לניהול הסיכונים. התהליך משלב, בין היתר, קביעה של יעדי הון, תהליכי תכנון הון ובחינת מצב ההון במגוון תרחישי קיצון.

LDC

Less Developed Country

ארצות המסווגות על-ידי הבנק העולמי כבעלות הכנסה נמוכה או בינונית.

LTV

Loan To Value Ratio

היחס בין סכום הלוואה (לרבות מסגרת מאושרת שטרם נוצלה), לבין שווי הנכס המשועבד (לפי חלקו של התאגיד הבנקאי בשעבוד).

MTM

Mark to Market

שערוך של מכשיר נגזר בהתבסס על ציטוטים של מחירי שוק בשווקים רלוונטיים, ובהעדרם בהתבסס על שיטות הערכה חלופיות.

NPL

Non Performing Loan

אשראי פגום שאינו צובר ריבית

VaR

Value at Risk

מודל סטטיסטי מקובל לכימות סיכוני שוק. המודל מעריך, על בסיס נתונים היסטוריים את ההפסד המירבי הצפוי בגין פוזיציה מסוימת או תיק מסוים, עבור אופק זמן ורמת מובהקות מוגדרים.

א

איגור 373,125

אנשים קשורים 282

אשראי לציבור 61,58,57,56,55,54,53,44,43,42,29,25,16,10,200,196,194,192,146,144,143,142,123,115,111,105,101,95,62,227,226,225,224,223,222,220,219,218,213,211,208,204,202,241,240,239,238,237,236,235,234,233,232,231,230,229,228,296,294,292,265,263,258,257,256,255,248,247,246,244,242,373,324,319,316,314,313,311,305,303,302,300,298

ג

גידור 136,135,125,124,114,109,108,107,72,71,63,51,46,41,23,305,186

ד

דיבינד 166,147,146,133,125,105,103,102,67,44,34,33,16,10,361,333,265,254,253

ה

הון אנושי 308,286,271

הון והלימות הון 46

הון מניות 342,340,134,103,102

היוון עלויות תוכנה 117

הלבנת הון 306,301,276,181,81,79,20

הלוואות לדיור 110,84,64,63,59,58,57,52,44,43,39,30,29,10,208,206,204,203,202,200,198,194,144,143,142,127,121,112,227,226,225,224,223,222,220,219,218,216,213,212,211,210,297,296,295,287,271,239,238,235,234,233

הליכים משפטיים 180,179,178,177,176,80,21

הסכם שכר 287,162,154,26,18

הפרשה לירידת-ערך 149,125,23

הפרשה פרטנית להפסדי אשראי 228,227,112,68

הפרשה קבוצתית להפסדי אשראי 316,145,137,112,25

ו

ועדת שטרומ 292,266

ז

זכויות עובדים 161,160,159,158,157,156,155,154,153,118,104,95,264,162

ח

חובות פגומים 196,194,192,143,142,111,84,61,54,53,52,16,15,232,231,230,229,228,227,225,224,213,211,208,204,202,200,319,246

י

ירידת-ערך 302,118,117,116,115,114,113,110,108,87,42,41,24

מ

מגזרי פעילות לפי גישת ההנהלה 217,216,183,120,95,46,44,10,289,271,221,220,219,218

מגזרי פעילות פיקוחיים 192,190,189,120,95,44,43,39,38,10,9,211,210,208,206,205,204,203,202,200,198,197,196,195,194,305,220,219,218,216,215,214,213,212

מדינות זרות 31

מדיניות חשבונאית 116,115,114,113,112,111,110,109,108,107,95,123,122,121,120,119,118,117

מדיניות ניהול סיכונים 48,47

מוניטין ונכסים בלתי מוחשיים 169

מימון ממונף 68,67,10

מינוף 173,172,171,170,169,168,167,166,95,37,34,14,10

מסגרות אשראי 238,122,112,85,30

נ

נגזרים 95,85,73,71,69,63,61,58,57,50,41,33,30,23,22,10,183,175,126,125,124,122,116,115,114,111,108,107,104,103,101,237,236,235,234,215,214,205,197,189,188,187,186,185,184,264,263,254,253,252,250,249,248,247,246,244,242,241,240,324,323,322,321,320,319,315,314,313,311,305,304,303,299,373

ניזילות 268,188,182,173,83,75,74,60,49,48,46,34,16,14,9

ניירות-ערך 61,59,58,57,51,46,32,31,30,29,27,23,16,14,13,10,124,116,115,114,113,111,107,105,104,101,100,95,87,81,79,75,186,182,174,172,171,166,146,143,142,141,140,139,138,136,135,230,229,228,227,225,224,223,222,217,215,214,205,197,189,257,256,255,252,250,249,248,247,246,241,240,233,232,231,292,291,282,281,278,276,274,273,267,265,264,263,261,258,362,347,338,337,335,321,319,314,313,311,306,304,300,297,373

נכסים אחרים 223,222,150,143,142,118,113,104,101,95,58,57,255,241,240,237,236,233,232,231,230,229,228,227,225,224

320,314,313,311,264,263,258,257,256

נכסי סיכון 208,205,204,202,200,197,196,194,192,167,77,36,215,213,211

ש
 שווי הוגן 10, 11, 23, 27, 33, 50, 71, 72, 85, 87, 95, 100, 107, 108, 114,
 115, 116, 121, 125, 135, 136, 138, 139, 140, 141, 146, 158, 182, 185, 186,
 187, 188, 197, 205, 215, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254,
 255, 315

ת
 תגמול 82, 102, 103, 103, 153, 155, 156, 162, 275, 277, 278, 279, 287, 288,
 346, 347, 349, 351, 362, 366, 371, 373
 תיק בנקאי 71, 72
 תיק למסחר 31
 תשואה להון 277
 תשלום מבוסס מניות 95, 102, 103, 104, 109, 119, 128, 148, 162, 163, 164,
 165, 259, 260, 264, 275, 277, 278

ס
 סייבר 16, 46, 78, 83
 סיכון אשראי 9, 10, 16, 25, 30, 36, 46, 50, 52, 53, 55, 57, 58, 59, 60,
 61, 65, 66, 67, 69, 83, 84, 85, 95, 111, 112, 115, 143, 144, 145, 153, 167,
 187, 188, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233,
 234, 235, 236, 237, 238, 239, 246, 247, 248, 255, 256, 257, 268, 269,
 293, 299, 316
 סיכונים אחרים 83
 סיכון מוניטין 9, 16, 46, 80, 82, 83
 סיכון מימון 74
 סיכון נזילות 9, 14, 46, 74, 83, 188
 סיכון סביבתי 9, 82
 סיכון רגולטורי 16, 46, 81
 סיכון ריבית 16, 34, 46, 70, 71, 83
 סיכון שוק 9, 16, 46, 70, 83, 85, 115, 188
 סיכון תפעולי 9, 16, 36, 46, 76, 77, 83, 167, 188

ע
 עמלות 10, 15, 16, 22, 25, 26, 38, 39, 40, 43, 44, 45, 95, 99, 110, 111,
 123, 127, 129, 130, 131, 147, 177, 190, 194, 195, 197, 198, 202, 203,
 205, 206, 210, 212, 214, 217, 218, 219, 220, 261, 262, 267, 271, 281,
 292, 294, 296, 298, 300, 302, 305, 310, 312, 317, 319, 320,
 293, 69, 61, 59, 51, 49, 32, 30, 19, 10 ענפי משק

פ
 פחת והפחתות 117, 129
 פיקדונות הציבור 16, 29, 32, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 95, 101, 124,
 150, 151, 182, 192, 194, 196, 200, 202, 204, 208, 211, 213, 215, 218,
 219, 220, 240, 241, 242, 244, 247, 248, 255, 256, 257, 258, 263, 261,
 282, 289, 295, 298, 300, 302, 303, 305, 306, 311, 313, 314, 321,
 322, 324

צ
 צדדים קשורים 107, 107, 256, 258, 259, 260, 266

ר
 רגולציה 9, 20, 80, 83, 295
 רווח למניה 95, 99, 120, 134, 135, 310, 312